

Learn Foreign Language Anytime Anywhere by LinguaNet
2005-BG/05/B/F/LA-166019



**Multilingual Professional
Language Courses 1 & 2**
for the Tourism Industry
Portuguese Version

This publication was produced with the support of the Commission of the European Communities under the Leonardo da Vinci Programme: **2005-BG/05/B/F/LA-166019**. The content does not necessarily reflect the Commission's position on the subject.

The publication is also available in an electronic form on a CD.

URL: <http://linguanet.ecs.ru.acad.bg/>
<http://flagman.ecs.ru.acad.bg/>

Authors:

Vessela Ivanova
Tatyana Vasileva Hristova
Ilina Dimitrova Miteva

Editor:

Ana Leal

Technical staff:

Vladimir Dochev

Copyright © 2007, 2005-BG/05/B/F/LA-166019. All Rights Reserved
Protected by the Copyright Law. No part of this publication may be reproduced or distributed in any form or by any means without a written consent of the authors.

Conteúdo

Curso de língua 1, Nível B1, Pessoal de serviços	5
Secção 1. Reservas	7
Secção 2. Dar informações / orientar	27
Secção 3. Alojamento	35
Secção 4. Chegadas e partidas / Contactos com os clients ..	45
Secção 5. Prestação de serviços do hotel	53
Secção 6. Gestão de situações de conflito	83
Secção 7. Correspondência	93
Secção 8. Descrição do hotel	99
Secção 9. Partidas.....	105
Soluções	111
Secção 1.....	113
Secção 2.....	116
Secção 3.....	117
Secção 4.....	119
Secção 5.....	121
Secção 6.....	128
Secção 7.....	130
Secção 8.....	131
Secção 9.....	132
Curso de língua 2, Nível B2, Pessoal da direcção	135
Secção 1. Missão principal da equipa de gerentes de um hotel	137
Secção 2. Situações com clients	173
Secção 3. Situações com parceiros	197
Secção 4. Situações com diversos estabelecimentos.....	215
Secção 5. Correspondência de negócios.....	233
Secção 6. Animação	243
Soluções	253
Secção 1.....	255
Secção 2.....	262
Secção 3.....	266
Secção 4.....	269
Secção 5.....	272
Secção 6.....	273

Curso profissional de língua multilíngue 1

Nível B1

Público-alvo: Pessoal de serviços



Secção 1. Reservas



M1/G1/D1

UM CLIENTE SEM RESERVA MARCADA QUER UM QUARTO NO HOTEL

Recepcionista : Bom dia! Como é que posso ajudá-lo?

Cliente : Bom dia! Queria um quarto...

R : Tem uma reserva marcada?

C : Não tenho.

R : Que tipo de quarto é que deseja?

C : Um quarto individual.

R : Para quantas noites?

C : 3 noites.

R : Um momento, se faz favor.... Temos um quarto individual de luxo por 95 levas e um quarto individual standard por 60 levas.

C : E qual é a diferença?

R : O luxuoso tem ar condicionado, acesso à Internet e uma vista para o jardim do hotel.

C : Bem, vou querer esse

R : Muito bem. Podia preencher esta ficha de registo, se faz o favor, e dar-me o seu Bilhete de Identidade, para eu fazer o registo da inscrição.

C : Aqui está!

R : Muito obrigada! Como é que vai pagar para as dormidas?

C : Em dinheiro cash no fim da minha estadia.

R : As dormidas têm os pequenos-almoços incluídos. O seu quarto é o número 113. O empregado vai ajudá-lo com a bagagem e mostrar-lhe o restaurante. Tenha uma estadia muito agradável!

M1/G1/D1/U1

Marque uma de círculos para indicar se a afirmação é verdadeira ou falsa

	V	F
1. O cliente vem para mudar de reserva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. O cliente pede para um quarto com uma cama individual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. A recepcionista diz que o hotel está cheio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. O quarto escolhido pelo cliente tem ar condicionado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. O cliente escolhe (toma) um quarto duplo standard.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Tem que se pagar um suplemento pelo (para o) pequeno-almoço.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

M1/G1/D1/U2

Preencha as lacunas com os nomes ou verbos apropriados do diálogo.

O Senhor Lemos reservou um duplo de luxo. No hotel há quartos. Ele vai ficar no hotel duas e vai precisar de à Internet e impressora (de papel) para trabalhar no quarto. A recepcionista pede-lhe o bilhete de e pergunta-lhe como (ele) vai pagar a (pela) estadia. O cliente prefere pagar em

M1/G1/D1/U3

Ligue as duas partes das frases para formar enunciados correctos. Utilize: dispõe, queria, leva, tem para fazer a ligação.

Boa tarde,	dispõe	de 90 quartos e 10 suítes,sala de reuniões e piscina
O hotel	queria	um quarto, por favor...
O empregado	leva	ar condicionado e uma vista para o jardim.
O quarto individual	tem	a bagagem até ao quarto do senhor.

M1/G1/D2**UM CLIENTE QUE MARCOU UMA RESERVA CHEGA AO HOTEL**

Recepcionista : Bom dia! Como é que posso (podia) ajudá-lo?

Cliente : Bom dia, tenho uma reserva marcada no hotel!

R : É em nome de quem?

C : Da família Petrovi.

R : Um momento, se faz o favor... Sim, têm reservado um quarto duplo com cama grande para uma semana com meia-pensão incluída.

C : Exactamente. Queríamos também alugar um cofre.

R : Com certeza. O preço é de 15 levas por dia, e de 90 levas por semana.

C : Vamos alugá-lo até ao fim da nossa estadia.

R : Muito bem. Aqui tem a chave do cofre. Eu preciso(ava) dos vossos (seus) Bilhetes de Identidade para fazer o registo (a registação/(o check-in)). Peço-vos que preencham também (Podiam também preencher) as fichas de registo, por favor ! O número do vosso quarto é o 202. O empregado vai levar as bagagens. Se precisarem de mais alguma coisa, não hesitem em chamar-nos! Desejo-lhe uma estadia muito agradável!

M1/G1/D2/U1

Marque uma de círculos para indicar se a afirmação é verdadeira ou falsa

	V	F
1. O hóspede não precisa de cofre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. O cliente leva sozinho as malas para o seu quarto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. A reserva é para um (por) quarto duplo com pensão completa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. O aluguer dos cofres só pode ser feito por semana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

M1/G1/D2/U2

Ligue(m) as palavras das duas colunas formando expressões correctas:

preencher	luxuosa
quarto	um cofre
meia	pensão
suíte	um impresso (empresso)
levar	completa
alugar	duplo
pensão	a bagagem

M1/G1/D2/U3

Complete os espaços em branco com as preposições adequadas (*de, a, em, por, sem*) com ou sem o artigo:

A qualidade serviço é um dos pontos que a maioriahotéis de cinco estrelas insiste. Cada cliente tem que se sentir especialchegadapartida.

Os melhores hotéisPortugal nunca dizem *não*um pedido.

No caso de ocorrência de algum problema, os empregados no Four Seasons têm ordensresolvê-lo de imediato,perder tempo a consultar o superior.

Depois introduzem a informaçãosistema informático para que na manhã seguinte o problema seja analisadoreunião dos responsáveisvários sectores do hotel.

M1/G1/D3**UMA FAMÍLIA COM UM FILHO (JOVEM)**
QUER RESERVAR UM QUARTO

Recepcionista : Bom dia meus senhores! Como é que posso ajudá-lo?

Cliente : Bom dia, o nosso filho tem 4 anos, somos uma família de três pessoas. O que é que nos podem oferecer para uma estadia de 10 dias ?

R : Por esse período, proponho um quarto com cama grande e com uma cama suplementar para a criança.

C : E quais são as comodidades no quarto?

R : Há uma televisão, um mini-bar, ar condicionado e uma banheira na casa de banho. Além disso, o quarto tem vista sobre o mar.

C : E o hotel tem alguns divertimentos para o miúdo?

R : Sim, com certeza. O hotel dispõe de um espaço para crianças e de um animador para entreter e cuidar delas . Podem deixar lá o vosso filho sem preocupações.

C : Também vimos uma piscina para crianças. Acha que não tem perigo para uma criança de 4 anos?

R : Sim, à piscina há um nadador-salvador de crianças e também um animador que estão permanentemente junto dos miúdos.

C : Bem Podíamos ver antes o quarto e depois decidimos ?

R : Com certeza. O empregado vai-lhes mostrar o quarto aos senhores!

M1/G1/D3/U1

Preencha os espaços em branco com as expressões das caixas:

descontos

quarto para não-fumadores

casa de banho

despertador automático

quarto duplo

quarto individual

1. Um _____ não chega para uma família numerosa.
2. Quero absolutamente que o meu quarto tenha _____ porque costumo dormir como uma pedra.
3. Como ela não aguenta o fumo dos cigarros vai pedir um _____.
4. Para as pessoas portadoras de deficiência (deficientes) o hotel oferece _____.
5. Tu vais viajar sozinho e bem podes ficar alojado num _____.
6. Nos estabelecimentos de 3 estrelas, _____ nunca são por andar.

M1/G1/D3/U2

Aqui está uma lista de palavras e expressões ligadas com a descrição de um quarto de hotel. Coloque-as nas colunas respectivas da tabela em baixo :

interessantes, ar condicionado, dá para o pátio interior, com pensão completa, casa de banho, televisão, com (a) vista para a avenida, descontos, calmo, com meia-pensão, que dá para a montanha, com cama suplementar , confortável, serviço e todas as taxas incluídas, telefone, duplo, por pessoa por noite, mini-bar, dá para o jardim, simples, rádio, despertador automático, taxa inteira, com vista para o mar, com cama grande.

Situação	Tipo	Preço	Equipamento

M1/G1/D3/U3

Ponha o verbo na forma correcta:

..... (haver) hotéis de luxo em Portugal que (oferecer) vários serviços para(agradar) aos clientes mais caprichosos. Para quem(preferir) jantar no quarto, um hotel(propor) mandar um chef e um empregado do restaurante para (fazer) o jantar e o serviço da mesa perante os olhos dos hóspedes. A pensar em quem viaja em trabalho, nas suites as camas(desaparecer) na parede,(transformar) o quarto numa sala de reuniões.

M1/G1/D4**UM CLIENTE ESTÁ A CANCELAR A RESERVA**

Recepcionista : Hotel « As Orquídeas »! Bom dia !

Cliente : Bom dia. Temos uma reserva marcada no vosso hotel, mas infelizmente temos que a cancelar.

R : Em nome de quem é feita a reserva ?

C : Da família Robins, o número de referência é 12345.

R : Sim, e o senhor efectuou o pagamento de um sinal de 10%.

C : Exactamente.

R : Como sabe, de acordo com a política do nosso hotel, não podemos restituir-lhe o sinal no caso de cancelamento durante os últimos cinco dias antes da chegada.

C : Sim, explicaram-nos isso...

R : Espero que visite outra vez o nosso hotel.

C : Sim, talvez. Adeus !

R : Adeus !

M1/G1/D4/U1

Escolha uma das opções (verdadeiro ou falso) para as frases seguintes:

- | | V | F |
|---|----------|----------|
| 1. O cliente nunca antes tinha falado com pessoal do Hotel «As Orquídeas». | O | O |
| 2. Como faltam menos de cinco dias à chegada e a reserva está marcada, o cliente tem que pagar o preço completo pela estadia. | O | O |
| 3. O empregado não é capaz de restituir ao cliente a quantia do sinal pré-paga. | O | O |
| 4. Se o cancelamento fosse feito mais cedo e não nos últimos cinco dias, o cliente podia reaver (retirar) os 10% . | O | O |

M1/G1/D4/U2

Escolha um dos interrogativos em *itálico* para completar as frases abaixo:

quanto, que, onde, como, quando

1. está o senhor?
2. A horas chega o avião?
3. é que vêm os novos hóspedes?
4. tempo tencionam ficar aqui?
5. fica o restaurante, por favor?

M1/G1/D4/U3

Faça as correspondências entre o quadro A e o quadro B para formar expressões correctas:

A

marcar
cancelar
pagar
adiantar
anular

B

1. um quarto
2. uma reserva
3. um sinal

M1/G1/D5**UM CLIENTE TELEFONA PARA O HOTEL PARA ALTERAR
(MODIFICAR) A RESERVA**

Recepcionista : Hotel « As Orquídeas »! Bom dia !

Cliente : Bom dia. Temos uma reserva marcada no vosso hotel para o dia 18 de Julho, em nome de Sr. e Sr^a. Grey.

R – Sim, exacto - 2 quartos duplos e 2 individuais, é isso?

C – Sim, sim, exactamente, mas temos que fazer uma pequena alteração. Espero que não seja tarde demais!

R – Faça favor de dizer, minha senhora!

C – Ficam, como foi dito, um quarto duplo e um individual, mas como a família que viaja connosco tem dois filhos, queremos reservar também uma suite.

R – Lamento muito, mas não há suites vagas nesta época do ano!

C – Que pena! E não podemos fazer nada para resolver o problema?

R – Posso oferecer-vos 2 de assim chamados “quartos de família”.

C – Como são esses quartos?

R – São dois quartos duplos vizinhos, ligados entre eles por uma porta.

C – E o mobiliário é o mesmo?

R – Sim, os quartos tem mobiliário igual.

C – Acho que é a variante ideal.

R – Neste caso, modifico a reserva?

G – Sim, altere-a, por favor.

R – Bem, senhora Grey, fica então marcado 1 individual, 1 duplo e 2 quartos de família por 1 semana a partir de 18 de Julho.

C – Exactamente, muito obrigado!

R – De nada. Voltem sempre!

M1/G1/D5/U1

Escolha uma das opções (verdadeiro ou falso) para as frases seguintes:

	V	F
1. O cliente não vai viajar e telefona para o hotel cancelar a reserva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Nos quartos de família não há casa de banho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. O cliente tenta reservar uma suite mas consegue dois quartos de família.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Não é possível alterar a reserva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Todas as suites estão ocupadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

M1/G1/D5/U2

Escolhe entre os verbos SER e ESTAR e coloque-os na forma correcta nas frases abaixo:

1. Como a suite que têm? – Tem vista para o mar, TV-cabo e muito agradável.
2. Como hoje, Sr. Gomes? – Estou bem, obrigado, sinto-me melhor do que ontem.
3. Como os vossos novos vizinhos? – bastante simpáticos, é uma família com 3 filhos.
4. Onde o Hotel Atlântico? – Fica no centro da cidade.
5. Onde a recepcionista? – Deve na casa de banho...

M1/G1/D5/U3

Encontre as correspondentes partes – expressão e a sua definição, ligando os números com as letras:

1. VIP-clientes
2. época alta
3. instalações para deficientes
4. suite real
5. época baixa

A. estação quando não há muitas pessoas de férias	
B. período do ano quando há mais turistas	
C. comodidades para pessoas de mobilidade reduzida	
D. o apartamento mais luxuoso no hotel	
E. hóspedes que recebem tratamento especial	

M1/G1/D6

O RECEPCIONISTA EXPLICA A POLÍTICA DO HOTEL
NOS CASOS DE RESERVA NÃO GARANTIDA

Recepcionista – Bom dia! Como é que posso (podia) ajudá-lo?

Cliente – Queria fazer reserva por um quarto duplo de 11 a 18 de Julho.

R – Está bem, a reserva será em nome de quem?

C – Em nome da Família Ivanóvi.

R – Querem quarto com uma cama grande ou com duas separadas?

C – Pode ser com uma cama grande.

R – Já está, o seu número é o 11456. O senhor irá (vai) enviar um sinal?

C – Se eu não deixar sinal, a minha reserva fica válida, não fica?

R – Sim, claro, mas nesse caso o quarto vai ficar reservado até às 18.00h do dia 11 de Julho.

C – Não há problema, nós temos que chegar até ao meio dia.

R – Está bem, todavia, caso os senhores se atrasem, poderão(m) telefonar para o hotel para nos informar!

C – Sim, vou ter isso em conta. Até breve!

R – Até breve!

M1/G1/D6/U1

Encontre as partes correspondentes e faça as frases.

Sabem dizer-me onde fica	em nome de família Petrovi.
O preço é	a sala de televisão?
A reserva foi marcada	esta ficha de registo, se faz o favor.
Pode preencher	por noite, por pessoa num quarto duplo.

M1/G1/D6/U2

Ponha nos espaços vazios os artigos indefinidos adequados:

ninguém, poucos, toda, nenhuma, nada, muita

1. Não temos suite livre por este período.
2. Está a gente com fome. Vamos jantar.
3. De manhã no restaurante há hóspedes.
4. A empregada do quarto não arrumou
5. O animador tem paciência para as crianças.
6. Neste momento na sala de conferências não há

M1/G1/D6/U3

Para designar os vários tipos de estadia, são utilizadas as seguintes expressões:

Quarto e pequeno-almoço, Meia Pensão, Alojamento, Pensão Completa.

Encontrem a explicação por cada uma delas:

_____ significa que além da dormida, estão incluídas as 3 refeições.

_____ significa que só uma das refeições principais em cada dia está incluída além da dormida e do pequeno-almoço.

_____ como o título indica, inclui somente a dormida e pequeno-almoço.

_____ significa que não estão incluídas quaisquer refeições.

M1/G1/D7**O RECEPCIONISTA EXPLICA A POLÍTICA DO HOTEL
NOS CASOS DE RESERVA GARANTIDA**

Recepcionista – Bom dia! Como é que posso (podia) ajudá-lo?

Cliente – Queria fazer reserva de (por) um quarto duplo de 11 a 18 de Julho.

R – Está bem, a reserva será em nome de quem?

C – Em nome da Família Ivanovi.

R – Querem quarto com uma cama grande ou com duas separadas?

C – Pode ser com uma cama grande.

R – Já está, o seu número é o 11456. O senhor vai enviar um sinal?

C – Tem alguma importância se eu adiantar um sinal ou não?

R – Claro que sim– caso o senhor decidir e de não enviar um sinal, o seu quarto vai ficar reservado até às 18.00h do dia 11 de Julho, e depois desta hora, se os senhores ainda não tiverem chegado, o quarto ficará vago.

C – E se eu enviar um sinal?

R – Nesse caso, o seu quarto vai ficar reservado até às 18.00h do dia seguinte, i.e. 12 de Julho.

C – Bem, então envio-lhe um sinal.

R – Vou dar-lhe o número da nossa conta bancária

C – Mando o dinheiro ainda hoje, para termos a certeza. Até logo!

M1/G1/D7/U1**Encontre as correspondências A+B:**

A	B
tomar	a campanha
tirar	atenção
pôr	os parabéns
atender	a mesa
tocar	um duche
dar	fotografias
prestar	o telefone

M1/G1/D7/U2**Ponha as preposições necessárias, contraídas ou não com o artigo, para completar as lacunas:**

Junto Avenida da Liberdade,pleno coraçãocidade fica o hotel Plaza, que dispõe de 12 suites e 94 quartos. A família proprietária do hotel

.....longoanos criou aqui um ambiente de bom gosto informal que nos faz sentir bem. A beleza da decoração e a atenção dispensadamais pequenos pormenores tornam este hotel de charmedos mais emblemáticoscidade.

M1/G1/D7/U3

Qual é o intruso – encontre a palavra que logicamente não deve estar na linha:

1. individual – confortável – suite – duplo
2. recepção – ar-condicionado – minibar – aquecimento
3. cliente – rececionista – hóspede – turista
4. restaurante – sala de conferências – sala de banquetes – parque de estacionamento
5. espaçoso – vasto – grande – incómodo

M1/G1/D8

MARCAR RESERVAS POR TELEFONE

Rececionista – R.

Cliente (Hóspede) – C.

R – Bom dia! Fala da Secção Reservas! Ivanova ao telefone.

C – Bom dia! Queria reservar um quarto para a próxima terça-feira, dia 23.

R – Está bem. Quanto tempo é que tencionam ficar?

C – Dois dias.

R – Duas noites... e que tipo de quarto é que desejam?

C – Quarto com duas camas individuais, se faz favor.

R – Posso oferecer-vos quarto duplo standard por 60 leva por noite ou quarto duplo de luxo por 95 leva por noite.

C – Obrigada, prefiro o luxuoso.

R – Pode dizer-me o seu nome e apelido, por favor.

C – Chamo-me senhora Dobрева.

R – O quarto será para a senhora e o seu marido?

C – Não será, não. Faço a reserva em nome de outra pessoa.

R – Então preciso do nome dessa pessoa.

C – Sim, são o senhor e a senhora Petrovi.

R – Pode deixar-me o número de telefone de contacto.

C – Sim, é um telemóvel ...

R – É uma reserva de empresa?

C – Não, os hóspedes são amigos meus.

R – Como é que eles chegam?

C – Viajam de avião.

R – Tem o número do voo e a hora da chegada, Sra. Dobreva?

C – Ainda não.

R – Pode comunicar-nos quando souber estas informações?

C – Sim, com muito prazer.

M1/G1/D8/U1

Escolha uma das opções (verdadeiro ou falso) para as frases seguintes:

	V	F
1. Os hóspedes vão ficar num quarto duplo standard por causa do preço.	O	O
2. A pessoa que marca a reserva vai viajar com os amigos.	O	O
3. A recepcionista nota a hora da chegada dos clientes.	O	O
4. Os clientes chegam de avião, mas ainda não se sabe o número do voo.	O	O
5. Fica combinado a amiga dos clientes telefonar outra vez para o hotel.	O	O

M1/G1/D8/U2

Escolha a expressão correcta do quadro:

Até amanhã; De nada; Faça o favor;
Então, até logo; Voltem sempre; Sejam bem-vindos

1. – Posso entrar ?

–

2. – Somos a família Costa, acabamos de chegar.

–

3. – Muito obrigada pela ajuda.

–

4. – Vou almoçar fora, D. Ana.

–, minha senhora.

5. – Vamos para o quarto, já não voltamos hoje.

–

6. – O jantar foi delicioso, gostamos muito.

–, boa noite.

M1/G1/D8/U3**Escolha o pronome adequado para fazer a pergunta:**

1. Apetece-..... beber uma coisa fresca? Está um calor!
2. Posso fazer-..... uma pergunta, Sr. Santos?
3. Pode dizer-..... quanto será o preço com o pequeno almoço? – Só um momento. Digo-..... já.
4. A quem é que está a escrever? – À minha irmã. Escrevo-..... todas as semanas.

M1/G1/D9**MARCAÇÃO POR TELEFONE DE UMA RESERVA PARA
A ORGANIZAÇÃO DE UM SEMINÁRIO**

Recepcionista – Hotel Pelican, bom dia ! Como é que posso ajudá-lo ?

Cliente – Bom dia ! Queria saber quais são as condições e equipamentos do hotel para receber e organizar um seminário.

R – O nosso hotel tem condições excelentes para receber e promover eventos organizados. Estamos a falar de quantas pessoas e de que datas?

C – Acho que vamos ser cerca de 90 pessoas, para os dias entre 22 e 25 de Junho.

R – Ainda temos vagas para esse período, mas têm de confirmar a reserva até ao fim desta semana.

C – E a sala de conferências, podem dar-me mais informação sobre ela?

R – Possuímos 4 salas de conferências e reuniões – de 15 a 500 lugares. No entanto para o senhor será mais conveniente a que tem 110 lugares.

C – E oferecem algum equipamento?

R – Com certeza, o preço inclui utilização de flip-chart, projector multimédia, retroprojector, como também acesso à Internet.

C – Isso é óptimo! Pode enviar-me via fax as condições financeiras de alojamento em quartos individuais e duplos, assim como o aluguer da sala de conferências? E daqui a 10 dias mando-lhe a resposta quanto à reserva.

R – Vão receber o fax hoje mesmo. Adeus, com licença!

M1/G1/D9/U1

Aqui está uma lista de palavras e expressões ligadas com a temática da hotelaria. Coloque-as nas colunas respectivas da tabela em baixo :

Animador para crianças; Está lá; Desculpe, boa tarde e com licença; Projector multimédia; Bom dia, fala da recepção; Visitas da localidade organizadas; Sala de reuniões; Antena parabólica; Acesso rápido à Internet; Estou sim; É engano; As Orquídeas, bom dia; Flipchart; Cães autorizados

Fórmulas de fecho de uma conversa telefónica	Serviços hoteleiros para turistas em férias	Fórmulas de abertura de uma conversa telefónica	Equipamentos para organizar seminário de negócios

M1/G1/D9/U2

Escolha os interrogativos adequados para as frases:

Quanto tempo; A que horas; O que; Qual; Quantas; De que cor

- é o seu quarto? – É aquele.
- é o carro do Sr. Mendes? – É cinzento.
- demorou a viagem até à Costa? – Cerca de 20 minutos.
- é que aconteceu ontem na conferência? – Nada de novo.
- parte a camioneta para a montanha? – Às nove e meia.
- vezes tomas o remédio? – Três vezes por dia.

M1/G1/D9/U3

Encontre as correspondências e ligue as palavras sinónimas, A+B:

A	B
acabar	crianças
mandar	celebrar
oferecer	enviar
chateado	alegre
contente	propor
preparar	zangado
miúdos	terminar
festejar	arranjar

M1/G1/D10**RESERVAR QUARTOS PARA UM SEMINÁRIO DE NEGÓCIOS**

Recepcionista : Hotel Pelican, bom dia !

Cliente : Bom dia ! Há uma semana telefonei-lhe para me informar sobre as condições que o vosso hotel propõe para receber um seminário.

R : Sim, lembro-me bem. Em que posso ajudar ?

C : Já temos a resposta dos participantes. Vamos precisar de 36 quartos duplos, 11 quartos individuais e 3 apartamentos.

R : Estamos a falar do período de 22 a 25 Junho, não estamos ?

C : Sim, exactamente. Está tudo em ordem?

R : Está, sim. A reserva será em nome de quem ?

C : Em nome da sociedade *Expert Consult*.

R : Bem, a sua reserva está aceite, o número de referência é 11256. Quando é que tencionam

usar a sala de reuniões?

C : No dia 23 e 24 de Junho a partir das 09 : 30h até às 17 : 00h.

R : Está bem, já anotei, dia 23 e 24 de Junho das 09 : 30h. até às 17 : 00h. Mando-lhe uma carta de confirmação com as condições da reserva feita.

C : Muito obrigado. Então, até ao dia 22.

R : Se precisarem de mais alguma coisa, não hesitem em nos telefonar antes. Até breve!

M1/G1/D10/U1

Escolha uma das opções (verdadeiro ou falso) para as frases seguintes:

- | | V | F |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. É a primeira vez que o cliente telefona para este hotel. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Ele está a organizar viagem para amigos. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. O seminário realiza-se no Verão. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Há vários tipos de quartos que vão ficar ocupados pelos participantes. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Do hotel vão enviar uma confirmação com o resto da informação ao cliente. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M1/G1/D10/U2**Faça as correspondências, A+B:**

A	B
escrever	sol
apanhar	o chão
limpar	uma carta
tomar	banho
apresentar	o pó
aspirar	um amigo

M1/G1/D10/U3**Preencha os espaços em branco com as palavras adequadas:*****à disposição, com jacuzzi, para, de habitação, será***

Aqui está uma ótima proposta o fim-da-semana: o *Tembo* é um turismo

com cinco espaços, todos diferentes. Pode optar por ficar na suíte com influências árabes, janelas rasgadas sobre um terraço privativo e uma ampla casa de banho..... . Outra opção uma casa independente num estilo contemporâneo com cozinha equipada ou, porque não, numa casa de pedra e piscina biológica de todos os hóspedes. Não hesite em nos contactar para se informar sobre os preços.

M1/G1/D11**DIÁLOGO ENTRE O RECEPCIONISTA E UM HÓSPEDE POTENCIAL**

O rececionista de serviço aceita marcação de reservas, fornece informação publicitária sobre o hotel e mantém o registo das reservas.

Ele/ Ela tem que ser formado(a) em:

✓ Saber comunicar atenciosa e delicadamente com o cliente, ser cortês;

✓ Jeito para negócios – conhecer os produtos /serviços e saber como vender e o que vender, utilizando técnicas de venda de produtos tais como:

1. venda de cima *para baixo* – do mais caro para o mais barato;
2. vender primeiro *pacotes organizados* – alojamento com comida incluída e animação.
3. saber ouvir o cliente e calcular *a solvência* dele, qual será o propósito da viagem – **de negócios, em grupo, individual**

A: Bom dia, fala da hotel familiar "Marina"! Bistra ao telefone. Em que posso ajudá-lo?

B: Queria reservar dois quartos duplos standard por duas pessoas por duas noites a partir de 21 de Setembro 2006.

A: Só um momento, para eu ver qual é a ocupação neste período!

B: Está bem!

A: Lamento muito, mas no dia 21 de Setembro 2006 todos os quartos estão ocupados. Posso propor-lhe uma suite de luxo, que dá perfeitamente para dois casais ao preço de um quarto duplo de luxo. Será conveniente para os senhores a partir do dia 22 de Setembro 2006?

B: Sim, não há problema!

A: Para os hóspedes alojados nas suítes oferecemos também o pacote – 2 dormidas + meia-pensão e pesca à albufeira Iastrebinno no primeiro dia e um passeio e piquenique ao longo da senda ecológica perto da aldeia Pirines. O preço é 59 leva por pessoa.

B: E quais são os preços para pequeno-almoço, almoço e jantar à parte?

A: O preço da pensão completa é 12 lv., da meia-pensão – 8 lv., e separadamente – 4, 6 e 8 lv. – com tudo incluído. Oferecemos também restaurante "à la carte".

B: Vou escolher o pacote turístico!

A: A reserva está confirmada! Uma suite para duas noites – 22 e 23 de Setembro 2006. Os quartos estarão livres a partir das 13.00 horas. Quando é que pretendem chegar?

B: Por volta das 16.00h.

A: E precisarão de transporte até ao hotel?

B: Não, viajamos no nosso carro, obrigado!

A: Obrigada nós! Boa noite!

B: Até à próxima!

M1/G1/D11/U1

Substitua por pronomes as palavras sublinhadas:

1. Os empregados servem o café.
2. Os camponeses ofereceram pão aos viajantes.
3. Os garotos entregaram as chaves à polícia.
4. O animador nunca grita aos miúdos.
5. A reserva foi confirmada pela rececionista.

M1/G1/D11/U2**Encontre o adjectivo com significado contrário:*****bom, alegre, simpático, bem, doce, limpo, feio, clara***

1. Mas que antipático! Sim, na realidade não é nada
2. Este jornal só traz notícias tristes! De facto, não traz nada
3. Mas que casaco tão sujo! Sim, de facto não está nada
4. É um carro muito bonito! Realmente não é nada
5. Este chocolate é terrivelmente amargo! Sim, não é nada.....
6. O filme de ontem não era nada mau! Sim, era mesmo muito
7. Esta sala não é nada escura! Pelo contrário, é bastante
8. Esta caneta não escreve nada mal! Escreve muitíssimo.....

M1/G1/D11/U3**Ligue as duas colunas de maneira a fazer expressões correctas:**

responder	experiência
alterar	o telemóvel
ter	de quarto
tomar	a um anúncio
mudar	uma cerveja
usar	a reserva

M1/G1/R**REVISÃO****M1/G1/R/U1**

Ponha no lugar dos espaços os artigos definidos ou indefinidos:

um / uma, o / a, os / as

Sr. Ferreira quer reservar quarto no Hotel Atlântico.
recepcionista explica-lhe condições do hotel e manda empregado levar
..... malas para quarto individual. quarto agrada bastante ao Sr.
Ferreira. Afinal, Atlântico é hotel de qualidade.

M1/G1/R/U2

Preencha com pronomes pessoais os espaços em branco:

ele / ela, eles / elas, nós, vocês, tu, eu

Ana Santos vai de férias para o Algarve. tem amigos lá e
convidaram-na.

Rui, queres vir comigo à praia? – Não, vai, prefiro ficar no hotel
dormir.

..... temos um quarto com vista para o mar e têm um que dá para
o pátio interior.

M1/G1/R/U3

Ponha no lugar dos espaços os seguintes pronomes:

que, cada, aqui, aqueles, aquilo, quem

..... estão as chaves dos quartos; põe-se uma em sua gaveta.

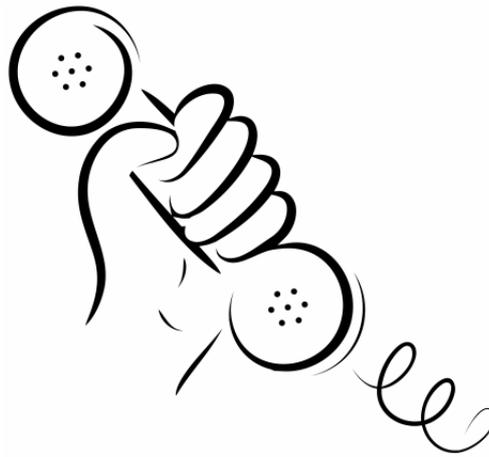
A entregaste a carta.

Chegaram vários convidados; serão que esperava?

De fala ele?

Fazemos sempre que prometemos.

Secção 2. Dar informações / orientar



M1/G2/D12

UM CLIENTE POTENCIAL TELEFONA PARA A RECEPÇÃO PARA SE INFORMAR SOBRE A DIFERENÇA ENTRE AS SUÍTES DO HOTEL

R – Bom dia, Hotel “Estrela”, em que posso ajudá-lo?

C – Bom dia. Estava a ver as brochuras do hotel e, portanto, queria perguntar-lhe qual é a diferença entre as três suítes – “Orquídea”, “Kália” e “Magnólia”? Não consigo decidir-me qual será a melhor para mim.

R – Explico-lhe já. A suíte “Orquídea” dispõe de uma cama, sala de estar e casa de banho. O preço é 75 lv. por noite, i.é, ela é a mais barata, mas também a mais pequena.

C – E as outras duas?

R – A suíte “Kália” é quase duas vezes maior do que a “Orquídea” e dispõe de uma cama dupla, sala de estar, uma pequena sala de jantar e casa de banho. O seu preço é 100 lv. por noite. É a única suíte no último andar e tem uma vista panorâmica excepcional sobre a cidade.

C – E que tal é a suíte “Magnólia”?

R – Esta é a mais cara que temos – 150 lv. por noite com um jantar para dois incluído, mas é também a que procuram mais, de modo que será melhor fazer a reserva com antecedência. Tem a vista para o pátio interior do hotel, por isso é a suíte mais calma e menos barulhenta.

C – Obrigado pela informação pormenorizada! Telefono-lhe de novo em breve.

M1/G2/D12/U1

Marque uma de círculos para indicar se a afirmação é verdadeira ou falsa

- | | V | F |
|---|----------|----------|
| 1. O cliente quer informar-se por telefone sobre as suites do hotel. | O | O |
| 2. Todas as três suites oferecem condições iguais. | O | O |
| 3. A mais cara suite raramente fica ocupada. | O | O |
| 4. A suite com menos ruído dá para o jardim e é a mais pequena. | O | O |
| 5. A "Kália" tem a mesma dimensão que a suite "Orquídea" e fica no rés-do-chão. | O | O |

M1/G2/D12/U2

Coloque os verbos nos lugares adequados:

vai, viajam, foram, conhecem, chegam, tomam, têm

A família Silvade férias para o Algarve.com uns amigos e por isso uma reserva para duas suites no hotel Sul. Os amigos deles, a família Gomes, nunca para o Algarve e portanto não a província mais ao sul do país. no hotel bastante tarde e para descansar, o jantar no jardim interior, onde fica-se bem e está calmo.

M1/G2/D12/U3

Preenche com AINDA e JÁ as frases abaixo:

- há alguém no restaurante? – Não a esta hora não há lá ninguém.
- não conhecem o nosso novo cliente? – Sim, o conhecemos.
- falam bem português? – Não, não falamos muito bem.
- há café? – Sim, há algum na cafeteira.

M1/G2/D13

O RECEPCIONISTA ORIENTA UM TURISTA PARA OUTRO HOTEL

R – Bom dia, meu senhor! Em que posso ajudá-lo?

T – Bom dia! Tenho que pernoitar esta noite nesta cidade, porque o meu carro avariou. Têm um quarto vago por uma noite?

R – Lamento muito, mas neste momento, com o festival de cinema, todos os

quartos estão ocupados.

T – Não acredito! E não podíamos fazer nada sobre este assunto?

R – Vou telefonar para um hotel vizinho, para ver se eles conseguem alojá-lo? Mas devo avisá-lo que se trata de um hotel de duas estrelas.

T – Isso não importa. Verifique por favor!

R – Só um momento. Se o senhor quiser esperar no lobby - bar.

R – O senhor tem sorte! No hotel “Estrela” vão dar-lhe um quarto por esta noite.

T – Oh, isso é óptimo! Como é que chego ao hotel?

R – Fica muito perto daqui. Depois de sair da entrada principal, continua à direita pela rua comercial, depois do edifício antigo com o relógio verá o hotel “Estrela”.

T – Muito obrigado!

R – Quer que procuremos uma garagem para o seu carro?

T – Não, não, já tratei dele. Prometeram-me que ficará pronto amanhã ao meio-dia. Adeus!

R – A
deus!

M1/G2/D13/U1

Marque uma de círculos para indicar se a afirmação é verdadeira ou falsa

- | | V | F |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. O hotel está cheio porque há muita gente que veio para o festival cinematográfico. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Ele não quer ficar num hotel de menos de três estrelas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. A rececionista manda o turista procurar outro hotel. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. O hotel “Estrela” oferece melhores condições do que está cheio. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. O turista vai ter o carro em boa condição para o dia seguinte. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M1/G2/D13/U2

Preenche os espaços em branco com palavras do diálogo:

O Sr. Vieira estava a visitar uns amigos que passavam as férias na montanha, mas antes de chegar ao albergue deles, o carro dele Assim o Sr. Vieira teve que uma noite numa desconhecida. Conseguiu encontrar uma para ter o carro pronto para o dia seguinte e ficou alojado num hotel, que lhe foi arranjado pela dum outro hotel.

M1/G2/D13/U3**Preenche os espaços com os pronomes possessivos:*****meu / minha, seu / sua, teu / tua, nossos / nossas***

Esta máquina fotográfica é, Pedro? – Não é, é do irmão.

O chapéu-de-chuva vermelho, lá na cadeira, é, Sr. Gama? – É da D. Ana.

A mala do Dr. Santos é castanha? – Não, a mala é verde-escuro.

De quem são aqueles brinquedos? – São, o meu filho deixou-os aqui.

Esqueci-me das toalhas ao lado da piscina.

M1/G2/D14**O RECEPCIONISTA EXPLICA POR TELEFONE
A LOCALIZAÇÃO/POSIÇÃO DO HOTEL**

R – Hotel “As Orquídeas”, bom dia!

H – Bom dia! Temos reserva marcada no vosso hotel. Expliquem-me como encontrá-lo!

R – Ao entrar no complexo turístico, procurem as placas para o centro. Vão reconhecê-lo pela rua comercial bastante animada.

H – Está bem, e depois?

R – A partir do cruzamento com os semáforos virem à esquerda para as pistas de esqui. Seguem sempre em frente e na terceira virem à direita. O nosso hotel fica mesmo em frente.

H – Oh, oxalá não nos enganemos.

R – Não se preocupem, o complexo turístico não é tão grande, toda a gente sabe mostrar-lhe o caminho.

H – Muito obrigado, até amanhã!

R – Até amanhã!

M1/G2/D14/U1**Ligue as perguntas às respostas:**

1. A que horas é o jantar?	a) Muito obrigado.
2. Faça o favor de dizer.	b) São 24 euros.
3. Querem sentar-se nesta mesa?	c) Também acho.
4. Queres ir ao cinema hoje à noite?	d) Não sei, mas não tenho fome.
5. Quanto é?	e) Queria uma bica e uma sandes mista.
6. Aqui tem o seu troco?	f) Não posso, tenho trabalho.

7. Gostámos muito da viagem.	g) Prefiro aquela perto da janela.
8. A sala está muito bem equipada	h) Nós também, foi divertido.

M1/G2/D14/U2

Preenche os espaços com as seguintes palavras:

em frente, chegar, à direita, ao lado, pelo lado direito

Desculpe, podia dizer-me onde fica o Hotel Atlântico? Estou completamente perdido!

- O senhor vai semprepor esta rua e quandoà rotunda, vire na primeira..... Seguee depois de atravessar o pequeno largo, vê logo o Hotel. Fica mesmoduma pastelaria.

- Muito obrigado!

M1/G2/D14/U3

Coloque as palavras e expressões nas colunas da tabela correspondentes:

em frente de, largo, ao lado de, rua, rotunda, à direita, avenida, junto a, praça, à esquerda, pelo lado direito,

Posição estacionar	Direcção a seguir	Parte da infra-estrutura da cidade

M1/G2/D15

**UM HÓSPEDE MANIFESTA INTERESSE
POR DAR UMA VOLTA PANORÂMICA PELA CIDADE**

Hóspede – Podem dar-me mais informação sobre estas viagens panorâmicas. O meu filho queria visitar a cidade, mas amanhã temos que partir do hotel por volta das 17.00h. e não sei se ele vai conseguir regressar até às 16.30h.

Recepcionista – Para amanhã temos organizado três circuitos turísticos.

H – E qual deles acaba mais cedo?

R – O primeiro parte cedo de manhã e se decidir aproveitar o circuito, pode regressar até às 15.00h. Mesmo se houver engarrafamento, ele há-de estar cá pelas 16.00h.

H – Bem, vamos reflectir sobre esta opção, e se ele decidir, eu ligo para vos

informar.

R – Peço-lhe só que faça a reserva hoje mesmo, porque há muitos candidatos desejosos de viajar.

H – Está bem, vou ter isso em conta.

M1/G2/D15/U1

Marque uma de círculos para indicar se a afirmação é verdadeira ou falsa

	V	F
1. O hóspede pede informações porque quer visitar a cidade.	O	O
2. O filho dele não tem muito tempo porque à tarde tem que partir.	O	O
3. A recepcionista propõe-lhe escolher o primeiro circuito.	O	O
4. O hóspede decide logo escolher a proposta mais conveniente.	O	O
5. Há bastantes hóspedes que desejam aproveitar dos circuitos.	O	O

M1/G2/D15/U2

Preenche os espaços nas frases com pronomes pessoais (complemento directo/indirecto):

me, os, lhe, nos, vos, lhes

1. Escrevi-... na semana passada, mas eles ainda não ... responderam.
2. A Margarida convidou-....., mas eles não quiseram ir.
3. Vocês não viram, mas eu vi-.....
4. Já não temos transporte, podia arranjar-..... um táxi.
5. Posso fazer-..... uma pergunta, minha senhora?
6. Não fomos porque ninguémdisse nada.

M1/G2/D15/U3

Preenche os espaços vazios formando respectivamente o substantivo ou o adjectivo correspondente:

Substantivo	Adjectivo
a profissão
.....	experiente
a sociedade
o interesse
.....	útil
a responsabilidade

M1/G2/R**REVISÃO****M1/G2/R/U1****1. Complete com as seguintes preposições (com ou sem artigo):*****de / para / por***

1. Quando saiu ___ aeroporto, o Pedro ainda teve ___ esperar ___ país.
2. Paguei 50 € ___ dicionário ___ português.
3. Precisamos ___ dinheiro ___ os bilhetes.
4. Devo estar ___ volta ___ 18.30.
5. A camioneta ___ Tomar passa ___ Vila Franca.
6. Soubemos ___ acidente ___ Paulo ___ irmã dele.
7. Mande a encomenda ___ avião ___ chegar mais depressa.

M1/G2/R/U2**2. Complete com os pronomes:*****meu, minha, meus, tua, teus, seu***

Ajuda-me a resolver o problema, que eu ajudo-te a resolver os

Os hóspedes estrangeiros partiram cada qual para o país.

Alguém bateu à porta, deve ser a irmã.

A profissão é aquela que me agrada.

Tome o bilhete; onde pus o

Secção 3. Alojamento



M1/G3/D16

GUIA-ACOMPANHANTE DE UM GRUPO FALA COM O RECEPCIONISTA

R – Bom dia!

G – Bom dia! Chamo-me Ivan Ivanov, sou guia do grupo para o seminário.

R – Bem-vindos, estávamos à vossa espera! Espero que nos tenham encontrado facilmente!

G – Sim, sim, não tivemos problemas nenhuns. Já tenho comigo os Bilhetes de Identidade dos participantes. Aqui estão, faz favor!

R – Sim, obrigado! Temos aqui preparada uma lista com os nomes dos hóspedes, passaportes do hotel e chaves para os quartos. O senhor pode entregá-los já.

G – E as brochuras, que vos enviei, estão nos quartos?

R – Sim, as brochuras, assim como a bandeja com os legumes para o director da empresa.

G – Bem. Podemos ter alguém que nos ajude com as bagagens?

R – Com certeza, o pacote está à vossa disposição.

G – E qual é o número da recepção, caso seja necessário eu telefonar?

R – O número é o 20. Ao lado dos telefones nos quartos há uma lista com todos os números do hotel.

G – Muito obrigado. Por enquanto, até logo!

R – Até logo!

M1/G3/D16/U1

Coloque as expressões tiradas do diálogo na tabela, seguindo o tempo e modo em que se encontra o verbo:

que nos encontraram, que nos ajude, que vos envie, espero, podíamos, caso seja necessário, está à vossa disposição, estávamos à vossa espera, sou guia

Acção/estado no presente	Acção ou estado no passado	Ordem ou dúvida (verbo no conjuntivo)

M1/G3/D16/U2

Forma das duas frases uma frase, utilizando o relativo **QUE** ou **ONDE**:

1. Tenho que apanhar o autocarro. O autocarro vai para o Rossio.
2. Eles fizeram a festa do casamento num hotel. Este hotel tem um restaurante excelente
3. Passei férias numa praia. A praia é muito bonita.
4. Um homem está sentado à porta do café. Ele é o meu tio.
5. Ela trabalha numa empresa. A empresa é muito grande.

M1/G3/D16/U3

Forma expressões correctas ligando as palavras da coluna B com um ou mais verbos da coluna A:

A	B
	problemas
passar	análises
tirar	uma reserva marcada
ter	férias
	uma reunião
	fotografias
	uma encomenda

M1/G3/D17**PROCEDIMENTOS PARA ALOJAMENTO DE GRUPOS**

1. Determina-se o número total e os números dos quartos;
2. Prepara-se para cada cliente envelopes com a chave do quarto, o passaporte do hotel, materiais publicitários;
3. Se possível, arranja-se uma secretária/um balcão perto da recepção afim de registar os membros do grupo;
4. O rececionista trabalha junto com o guia do grupo, de maneira que ambos distribuam as chaves dos quartos o mais rápido possível;
5. Sobre cada peça de bagagem põe-se um autocolante com o nome e o número do quarto do hóspede, depois, deixam-se todas as malas no compartimento de bagagens para que os garçons as levem para os quartos.

M1/G3/D17/U1

Coloque as palavras abaixo nas frases correspondentes:

Embrulho, Mala, Pacote, Pasta, Saco

1. Para o nosso filho, que tem 3 anos, precisamos de um de leite.
2. Aqui está uma com os documentos todos, Sr. Santos.
3. Põe o das compras em cima da mesa da cozinha.
4. A senhora pode pagar na caixa e levantar lá o
5. O Dr. Gomes leva só uma para a viagem, com a roupa que vai precisar.

M1/G3/D17/U2

Determina se a frase está verdadeira ou falsa, relativamente ao texto acima:

- | | V | F |
|---|----------|----------|
| 1. Quando no hotel chegam grupos de turistas não há preparativos especiais. | O | O |
| 2. Os hóspedes dos grupos levam as suas bagagens para os seus quartos. | O | O |
| 3. O guia do grupo participa na organização do alojamento. | O | O |
| 4. O propósito da organização é alojar os grupos de clientes depressa. | O | O |

M1/G3/D17/U3

Substitua as palavras sublinhadas com pronomes complemento directo ou indirecto (o / a, os / as, lhe / lhes, etc.):

1. O empregado do hotel levou as malas para o quarto.
2. Quem é que disse isso aos senhores?
3. Vou mandar um postal aos pais.
4. Os clientes do Porto telefonaram ao director, enquanto ele estava na reunião.
5. Já pagaram a conta?

M1/G3/D18**PROCEDIMENTOS PARA ALOJAMENTO DE HÓSPEDES VIP**

1. Define-se o tipo de hóspede VIP;
2. Informa-se o gerente/director do hotel da sua chegada;
3. Fornece-se equipamento para o quarto segundo os estandartes para hóspedes VIP;
4. O quarto equipado é inspeccionado pelo gerente da secção Gestão Hoteleira;
5. Informam-se as outras secções sobre o nome e o quarto do hóspede;
6. Faz-se um controlo diário do quarto por uma governanta (camareira sénior).

M1/G3/D18/U1

Preenche os espaços em branco no texto com as palavras seguintes:

Carnaval, oportunidades, chegada, cidade, programa, camareiras

Turismo na televisão: Profissionais da área de turismo e hotelaria têm muito mais de trabalho durante o carnaval, quando ase enche de visitantes. Nesteque mostra o trabalho de guias de turismo, recepcionistas, garçons, e cozinheiros, o enredo se desenrola a partir dade um grupo de turistas para conhecer o Rio de Janeiro e ver o..... .

M1/G3/D18/U2

Forme expressões ligando os verbos com os nomes, conjugando-os segundo o exemplo, usando o promome apassivador SE:

ex: *Trespasa-se armazém no largo do Rato*

Vender	casa
Comprar	empregado
Alugar	carros
Contratar	apartamento

M1/G3/D18/U3

Encontrar o substantivo correspondente ao verbo:

informar	-
trabalhar	-
dirigir	-
controlar	-
inspeccionar	-

M1/G3/D19**PREPARATIVOS PARA ACOLHIMENTO DE UM CLIENTE VIP**

R – Recepcionista, R-S – Recepcionista-Sénior, G – Governanta(camareira-sénior)

R-S: Tens a lista com as reservas marcadas para hoje ?

R : Sim, aqui está.

R-S: Quantas pessoas esperamos?

R : Duas famílias com um filho de dez anos, três quartos individuais e um apartamento para o Director-geral da empresa ABV Holding.

R-S: Então hoje vamos ter um hóspede VIP. A empresa dele é nosso cliente regular. Chameme logo quando ele chegar.

R : Sim, com certeza.

R-S: Chame a governanta e diga-lhe que venha à recepção.

G : Faça o favor de dizer, minha senhora.

R-S: Hoje esperamos um cliente VIP. Tem que preparar o apartamento nº 321.

G : E há exigências especiais ?

R-S: Por enquanto, não. Vamos seguir o procedimento estandarte: um ramo de flores, uma garrafa de vinho e uma bandeja de fruta. Ponham nas casas de banho os produtos de higiene mais recentes, um roupão, um cartão de votos e o jornal

de hoje.

G : Está bem, minha senhora. Logo que tenhamos o apartamento pronto, chamamos pela senhora ir vê-lo.

R : E eu, posso preparar alguma coisa ?

R-S: Temos os dados pessoais do cliente no nosso computador. Pode preencher a ficha. Prepare também um passaporte do hotel, a chave do quarto e pode avisar os outros departamentos de serviços.

M1/G3/D19/U1

Responde às seguintes perguntas, escolhendo a resposta correcta :

1. Quantos clientes têm feito reserva para hoje?
a) 5 b) 8 c) 9
2. Este hotel já acolheu o Director-Geral de *ABV Holding*?
a) nunca b) uma vez c) várias vezes
3. O rececionista tem que preencher a ficha
a) de todos os clientes
b) dos clientes com crianças
c) dos clientes VIP

M1/G3/D19/U2

Preencha os espaços em branco com palavras que encontrará no diálogo anterior :

Os que o hotel vai acolher hoje são numerosos. Entre eles, há um para quem é preciso fazer preparativos especiais. Reservam-lhe um luxuoso, onde vai por flores, uma e uma garrafa de

M1/G3/D19/U3

Associe as palavras das duas colunas de modo a formarem expressões correctas que se referem aos objectos na casa de banho de um hotel:

escova	de chinelos
sabão	para os cabelos
par	protector solar
roupão	de dentes
loção	hidratante
creme	de banho
champô	de toalhete
gel	de duche

M1/G3/D20**ACOLHIMENTO DE UM CLIENTE VIP**

R-S – Bem-vindo, Sr. Ivanov! É um prazer que tenha escolhido o nosso hotel mais uma vez!

VIP – Bom dia! Estou com pressa, pode o paquete levar a minha bagagem para o quarto?

R-S – Com certeza. A suite do senhor está pronta, temos os dados pessoais e vamos fazer logo o registo. Se o senhor precisar de qualquer coisa, chame-nos, por favor!

VIP – Afinal, sim! Amanhã de manhã vou ter uma reunião no gabinete da minha suite. Queria que me trouxessem antes disso 4 garrafas de água mineral, café e sumo.

R-S – Vou telefonar para o bar e avisá-los!

VIP – Preciso de um fax, e também tenho que fazer cópias desses documentos hoje. É possível que algum empregado faça as fotocópias por mim?

R-S – Claro, deixe-nos comigo, dentro de meia hora o senhor terá as cópias e os documentos no quarto.

VIP – Bom, acho que por enquanto é isso. A minha suite tinha ligação à Internet, não tinha?

R-S – Claro que sim!

VIP – Estou à espera de uma chamada para a reunião de amanhã. Vou estar na suite, quando telefonarem, passem a chamada para a suite, por favor.

R-S – Está bem, estamos à sua disposição!

M1/G3/D20/U1

Marque uma de círculos para indicar se a afirmação é verdadeira ou falsa

- | | V | F |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. O hóspede está alojado nesse hotel pela primeira vez. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. O pessoal do hotel tenta facilitar todas as acções do cliente. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. O hóspede viaja por prazer e turismo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. O VIP cliente vai trabalhar na suite no dia seguinte com colegas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M1/G3/D20/U2**Encontrar o verbo ou o substantivo correspondente:**

Verbo	Substantivo
.....	a saída
entreter-se
.....	a surpresa
Promover
.....	a queixa

M1/G3/D20/U3**Preencha os espaços com os pronomes demonstrativos, contraídos ou não com preposição:*****este / esta, esse / essa, aquele / aquela***

..... malas ali são do senhor? – Sim, são minhas, pode levá-las ao quarto.

..... senhor é o nosso responsável pelo equipamento técnico.

Podia tirar-me fotocópias dos documentos que estão aqui pasta?

..... toalha aí é tua? Está suja.

M1/G3/R**REVISÃO****M1/G3/R/U1**

Complete com as preposições adequadas de cada bloco:

A

estar	a
	com
	em

B

ficar	para
	de
	com
	em

C

Ir	a
	com
	de
	para

A

1. Estou tanto sono! Vou-me já deitar.
2. Nós estivemos estudar toda a tarde.
3. Foi a primeira vez que o Pedro esteve Nova Iorque.

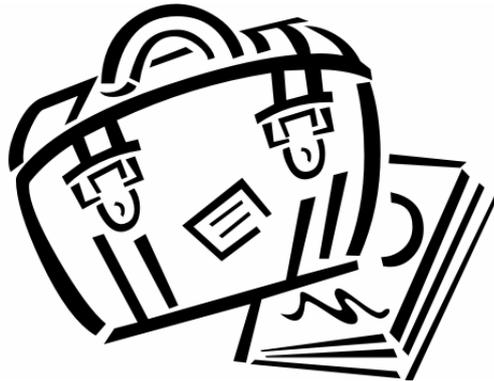
B

1. Ontem não saí. Fiquei casa.
2. Leu tanto que ficou dores de cabeça.
3. Hoje já não tivemos tempo para visitar o castelo. Fica amanhã.
4. A Maria ficou cama durante o fim-de-semana. Esteve com gripe.

C

1. Quem é que vai vocês no carro?
2. Ele foi viver o Brasil.
3. Eles foram táxi para o Hotel Costa Brava.
4. O Nuno e o Rui vão sempre almoçar casa.

Secção 4. Chegadas e partidas / Contactos com os clientes



M1/G4/D21

DIÁLOGO ENTRE O RECEPCIONISTA E UM CLIENTE QUE MARCOU RESERVA. SEGUNDA ETAPA: LLEGADA

1. Os hóspedes são **recebidos** por um porteiro – se houver, senão – nos hotéis familiares está aceite que esta função seja desempenhada pelo director-geral.
2. As bagagens são transportadas até à recepção pelo paquete /ou gerente
3. Faz-se o **registo** do cliente na recepção. Se ele é estrangeiro, leva-se-lhe o Bilhete de Identidade e em contrapartida, dá-se-lhe uma cópia da ficha de registo.
4. O recepcionista tem que fornecer **informações**, como se segue:

A: Bom dia. Tem uma reserva marcada?

B: Bom dia. Tenho.

A: Em nome de quem?

B: Sr. Petrov.

A: Sim, o senhor tem reservado uma suíte com pacote turístico – 2 noites + meia-pensão e pesca na albufeira de Iastrebinno no primeiro dia, passeio e piquenique pelos caminhos ecológicos nos arredores da aldeia Pirinetz. O preço é 59 lv. por pessoa.

B: Exactamente!

A: O almoço inicia às 7.00 horas até às 11.00h., e o jantar – das 19.00 às 22.00h. A lista telefónica está no seu quarto, se precisar de alguma coisa. Caso deseje visitar o clube nocturno na cidade de Antonovo, oferecemos transporte, que parte às 11.00h. à porta do hotel. Temos também uma sala de fitness no rés-do-chão, como também um solário e um tangentor. Se quiser uma massagem, peço-lhe que faça uma marcação prévia – 1 hora antes do tempo desejado. Para fazer chamadas para o país ou para estrangeiro carregue primeiro no 0. Oferecemos

também um cofre, organizamos eventos de divertimento e viagens turísticas nos arredores, assim como temos serviço de câmbio e Internet. Informação pormenorizada sobre os nossos itinerários, horários e carreiras, preços e curiosidades irão receber da brochura do hotel no seu quarto.

B: Obrigado!

5. O pacote **faz o alojamento** do hóspede no seu quarto e **leva** as bagagens.

M1/G4/D21/U1

Preencha os espaços com as seguintes palavras:

recepção, atendimento, técnicas, hoteleiras, treinado

Mostrar a importância de um bomna recepção do hotel. A recepção do hotel é o seu cartão de visitas; portanto, a atitude do pessoal encarregado dadeve reflectir a postura do hotel em relação ao hóspede. Comparando o desempenho de um recepcionista eficiente e cortez com o de um não....., este método destaca a eficácia de uma atitude prestativa na criação de um clima amistoso de boas vindas e demonstra a importância da recepção como elo de ligação entre hóspedes e gerência do hotel. Já adoptado por grandes redes internacionais, ensina excelentes de trabalho.

M1/G4/D21/U2

Marque la opción correcta.

1. O que está incluído na meia-pensão?
 - somente o pequeno-almoço
 - pequeno-almoço, almoço e jantar
 - pequeno-almoço e jantar
2. Que tipo de divertimentos oferece o hotel?
 - nada, excepto o que os hóspedes organizarem eles próprios
 - somente um centro spa
 - vários divertimentos de saídas turísticas até visitas a clubes nocturnos
3. Como se pode descrever o horário de funcionamento do restaurante do hotel?
 - flexível e conveniente
 - estandarte
 - inconveniente

4. O que está incluído na brochura de informações estandarte?
 - informação sobre os horários, preços, carreiras e curiosidades da localidade
 - a lista dos preços do restaurante do hotel
 - todas as coisas que aparecem num guia turístico

M1/G4/D21/U3

Faça as respectivas correspondências :

transporte	portuária
atracção	familiar(com a família)
territórios	local (da localidade)
passeio	turística
cozinha	de pesca(piscatório)
região	marítimo
porto	insulares

M1/G4/D22**10 REGRAS DE OURO OU COMO TRATAR UM HÓSPEDE**

1. RESPEITEM OS SEUS HÓSPEDES!
2. SEJAM PRESTÁVEIS E PONHAM SEMPRE O CLIENTE PRIMEIRO!
3. FAÇAM BOA IMPRESSÃO!
4. ESFORCEM-SE PARA OFERECER SEMPRE UM SERVIÇO DE BOA QUALIDADE!
5. DIMINUAM OS ESFORÇOS DOS HÓSPEDES!
6. MANIFESTEM DESEJO DE AJUDAR!
7. AJUDEM OS HÓSPEDES EM TEMPO ÚTIL!
8. RESPONDAM COMPETENTEMENTE ÀS PERGUNTAS COLOCADAS!
9. APRENDAM A VENDER!
10. CUIDEM DA VOSSA APARÊNCIA E MANTENHAM-NA PERFEITA!

M1/G4/D22/U1

Preencha com TANTO e TÃO nas frases abaixo:

1. Ontem comi, que fiquei mal-disposto.
2. Os portugueses falam depressa, que não consigo compreender tudo o que dizem.
3. Não bebas coca-cola, que te faz mal!
4. Escreveste uma carta longa!

5. Ele convidou pessoas que tiveram que ir pedir cadeiras ao vizinho.
6. Não deves trabalhar
7. Ela fala bem inglês como francês.

M1/G4/D22/U2

Escolha uma das opções para preencher os espaços :

1. sempre amáveis com os clients
 - a) Esteja
 - b) Sejam
 - c) Sê
2. O cliente vem sempre em lugar
 - a) primeiro
 - b) ultimo
 - c) importante
3. Respondam às questões dos clientes
 - a) depressa
 - b) em ingles
 - c) com competência

M1/G4/D22/U3

Encontre o advérbio terminado em -mente, correspondente ao substantivo, referindo-se ao diálogo:

com facilidade	
respeitando silêncio	
com atenção	
com frequência	
em tempo	
com conveniência	

M1/G4/D23

**O RECEPCIONISTA CUMPRIMENTA UM HÓSPEDE
QUE ESTÁ DE VOLTA DE UMA EXCURSÃO**

Recepcionista – Boa tarde, Sr. Jones, como foi a excursão?

Hóspede – Foi melhor do que eu esperava! Tsarevets é um sítio espectacular, e as igrejas também como a arquitectura do complexo Arbanássi. Filmei uma película inteira.

R – Estou muito contente que o senhor tenha gostado!

H – Adorei, mas agora estou completamente exausto.

R – Pode aproveitar a nossa sauna ou a piscina, e já agora porque não uma massagem?

H – É uma óptima ideia. Obrigado!

R – De nada. Boa noite!

M1/G4/D23/U1

Escolha uma das opções (verdadeiro ou falso) para as frases seguintes:

- | | V | F |
|--|----------|----------|
| 1. O senhor Jones não trouxe câmara fotográfica à excursão. | O | O |
| 2. A recepcionista propõe ao hóspede utilizar a piscina do hotel para descansar. | O | O |
| 3. O cliente do hotel não está satisfeito com a experiência da viagem. | O | O |
| 4. A conversa entre os dois está a passar-se de manhã. | O | O |

M1/G4/D23/U2

Ponha as palavras em itálico nos respectivos lugares nas frases abaixo:

viagem, sítios, alojado, hóspedes, locais, casas

O hotel onde o senhor Jones está organiza excursões para os visitarem os de interesse. Há muitosbonitos, onde os turistas podem contemplar a natureza, a arquitectura das típicas e das igrejas. É umainteressante e agradável.

M1/G4/D23/U3

Faça as correspondências das colunas:

Quer usar a nossa sauna ou a piscina?	Melhor do que eu esperava!
Conseguiu ver a antiga capital Tsarevets?	Gostei, mas agora estou cansadíssimo.
O senhor gostou?	Sim, Tsarevets é um sítio fascinante.
Como foi a excursão?	É uma óptima ideia. Obrigado!

M1/G4/D24**PARTIDAS/CHECKING-OUT**

RS -recepcionista sénior

H – Tenho que partir, quarto nº332.

RS– Está bem, Sra Doris. Vamos já preparar a sua conta. Aqui está, minha senhora.

H – Sim, acho que tudo está correcto.

RS – Como é que vai pagar?

H – Com o meu cartão de crédito. Estes são aceites aqui?

RS – Sim, com certeza. Só um momento... peço desculpa, Sra Doris, mas temos um pequeno problema.

H – Algo está errado com o cartão?

RS – Infelizmente, o seu prazo expirou no início deste mês.

H – Ai sim, desculpe. Esse é o meu cartão antigo. Aqui está, vejam com este!

RS – Agora tudo está bem. Peço-lhe que espere uns instantes.

H – Não há problemas, vou folhear a vossa brochura.

RS – Aqui tem, pode levá-la. Espero que a estadia aqui tenha sido agradável.

H – Antes útil. Estava em viagem de negócios. Aqui têm a chave do quarto!

RS – Obrigado. Esperamos que a senhora volte outra vez!

M1/G4/D24/U1

Escolha uma das opções (verdadeiro ou falso) para as frases seguintes:

	V	F
1. A senhora Doris quer partir e pagar a conta do hotel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. A recepcionista diz que só se pode pagar em dinheiro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. O cartão de crédito não está válido no momento de pagamento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. A hóspede não consegue pagar por cartão, porque não tem saldo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

M1/G3/D24/U2

Escolha a opção correcta segundo o diálogo:

- Qual o problema do pagamento da conta?
 - a hóspede não tem saldo no cartão
 - ela quer enganar o hotel
 - o cartão que ela apresenta primeiro expirou
- Como reage a recepcionista?
 - ela faz um escândalo e chama os responsáveis pela segurança
 - ela propõe à hóspede pagar em dinheiro
 - ela calmamente explica o problema e tenta com o outro cartão
- A cliente do hotel:
 - enerva-se com a situação e fica descontente
 - pede desculpa e oferece outro cartão sem ficar nervosa
 - diz que não vai visitar outra vez este hotel

M1/G4/D24/U3**Faça as correspondências afim de formar expressões correctas:**

passar	uma transferência bancária
abrir	um cheque
correr	uma conta
executar	uma excepção
abrir	O risco

M1/G4/R**REVISÃO****M1/G4/R/U1**

Qual é o verbo que pode ser usado com estas expressões?

abrir / apagar / apanhar / atender / bater / correr / dar / levantar / pôr / prestar

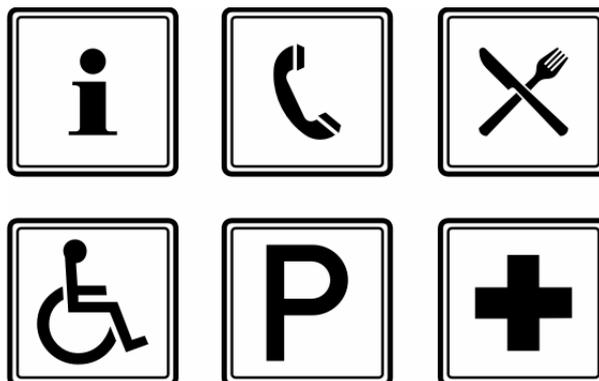
1. o quadro um incêndio
2. um grito os parabéns
3. dinheiro voo
4.um susto uma pneumonia
5. o telefone um cliente
6. a mesa em causa
7. um risco as cortinas
8. atenção contas
9. uma conta uma excepção
10. à porta palmas

M1/G4/R/U2

Encontra o correspondente substantivo ou adjectivo:

Substantivo	Adjectivo
.....	cultural
a arte
.....	arquitectónico
.....	popular
o século
.....	tradicional

Secção 5. Prestação de serviços do hotel



M1/G5/D25

UM HÓSPEDE QUER QUE O MINI-BAR SEJA ABASTECIDO/FORNECIDO

R – Fala da recepção, diga, se faz o favor!

H – Estou a telefonar, porque queria que o mini-bar no meu quarto seja abastecido com mais frutos secos.

R – Está bem, vou já telefonar para levarem frutos secos à senhora. Qual é o número do seu quarto?

H – Quarto nº 304, sou a Sr^a Stone.

R – Está bem, Sr^a Stone, já anotei.

H – E como é que posso contactar directamente o supervisor responsável pelo mini-bar?

R – O número directo é 33. No seu quarto ao lado do telefone a senhora deve ter a lista com os números de todos os departamentos do hotel.

H – Ah, sim, já a vi. Peço desculpa por ter incomodado!

R – Não tem de quê! Com licença!

M1/G5/D25/U1

Escolha a opção correcta segundo o diálogo:

1. Qual foi o motivo para o hóspede telefonar para a recepção?
 - ele queria encomendar jantar do serviço-do-quarto
 - queria ter mais nozes tipo frutos secos no quarto
 - queria queixar-se da camareira do quarto
2. A recepcionista está a falar:
 - com um cliente masculino muito exigente
 - com uma cliente arrogante e descontente
 - com uma cliente que de modo calmo e natural pede informações e serviços

3. Qual o mais correcto: a cliente do hotel:
- não pode contactar directamente o responsável pelo mini-bar
 - a cliente aparentemente veio só e ficou num quarto individual
 - a hóspede não quer usar a lista de números telefónicos que tem no quarto

M1/G5/D25/U2**Complete com os pronomes relativos:*****onde, que, quem, cujos, o que, as quais***

1. O carro te emprestei ontem não é mau.
2. A aldeia moro é distante de um grande centro.
3. Os alunos trabalhos estão bons vão ficar todos contentes.
4. Os pais com falei eram muito simpáticos.
5. Fiz pude para te ajudar.
6. Há situações perante não sabemos bem como reagir.

M1/G5/D25/U3**Preenche os espaços vazios formando respectivamente o substantivo ou o adjectivo correspondente:**

Substantivo	Adjectivo
o som
.....	silencioso
o barulho
.....	ruidoso
a capacidade

M1/G5/D26

**UM SENHOR QUE VIAJA EM NEGÓCIOS PEDE AO RECEPCIONISTA
PARA LHE RESERVAR UM BILHETE DE AVIÃO**

H – Bom dia, queria pedir-lhe um favor!

R – Sim, Sr. Simpson, diga!

H – Eu parto dentro de dois dias e queria que me reservassem um bilhete de avião para Bruxelas.

R – Está bem, vou já telefonar para o aeroporto. Em que altura do dia preferia o senhor voar?

H – Bem..., de manhã tenho uma reunião, depois tenho que fazer as malas, portanto podia ser a partir das 16.00h.

R – Está bem, estou a anotar – voo para Bruxelas a 22 de Junho em nome de Sr. Simpson, depois das 16.00h.

H – Exactamente. Vou pagar com o meu cartão de crédito.

R – Assim que tenha uma resposta do aeroporto, deixo-lhe um recado.

H – Obrigado!

R – De nada! Bom dia!

M1/G5/D26/U1

Escolha uma das opções (verdadeiro ou falso) para as frases seguintes:

- | | V | F |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. O hóspede vai viajar de avião depois da estadia no hotel. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. A rececionista diz que pode telefonar para verificar a informação dos voos, mas que o cliente tem de tratar da reserva | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. O hóspede está a viajar em negócios. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. O cliente do hotel vai voar de manhã. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M1/G5/D26/U2

Preencha os espaços com as palavras que se seguem:

acesso, atmosfera, ao pequeno-almoço, sobre, únicos

Todos os quartos Deluxe no nosso hotel são com vista os canais e desfrutam de interiores e surpreendentes, com uma autêntica de Amesterdão.

A política de cancelamento é a seguinte: gratuito até 48 horas antes da data de chegada.

Inclui buffet , também como a taxa de serviço. Dispomos de facilidades dos quartos como à Internet, mini-bar, cofre, TV, Telefone, ar condicionado, secador de cabelo e serviço de despertar.

M1/G5/D26/U3

Faça as correspondências das colunas:

Quando tiver uma resposta	de manhã ou à tarde?
Posso pagar	para reservar o bilhete do senhor.
O senhor prefere viajar?	informo-o logo.
Vou telefonar para o aeroporto	através do meu cartão de crédito?

M1/G5/D27**UM HÓSPEDE TELEFONA PARA A RECEPÇÃO**
PORQUE NÃO SE SENTE BEM

R – Fala da recepção, faça favor de dizer!

H – Bom dia, sou a Sr^a Híguins do quarto nº306. Não me sinto bem, podia mandar alguém trazer-me uma aspirina? Não tenho medicamentos nenhuns comigo.

R – Lamento muito que esteja doente, Sr^a Híguins! Telefone já para os colegas do serviço de quarto para lhe levarem a aspirina. Quer que arranje uma consulta no médico?

H – Não, acho que depois de tomar o comprimido vou ficar melhor. Obrigada!

R – Bom, mas telefone logo, caso se sinta pior, está bem?

H – Claro que sim!

R – O quarto da senhora era nº306, não era?

H – Sim, exactamente!

R – A aspirina vai já!

H – Muito obrigada, adeus!

M1/G5/D27/U1

Marque uma de círculos para indicar se a afirmação é verdadeira ou falsa

	V	F
1. A cliente do hotel está a sentir-se doente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. A recepcionista oferece à hóspede um medicamento e propõe-lhe que se vá embora, para se curar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. A cliente do hotel tem uma leve indisposição que pode passar com uma aspirina.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. A recepcionista arranja o medicamento para a hóspede por telefone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

M1/G5/D27/U2

Preencha os espaços com os verbos apropriados no tempo adequado:

O Sr. Santos tem de ir ao Já tomou um, mas não lhe passaram as dores. A recepcionista do hotel ligou para o e marcou uma do Doutor Silva, que até pode vir e o hóspede no quarto dele.

M1/G5/D27/U3

Preencha as colunas com as palavras, correspondentes às definições:

medicamento para aliviar a dor (de cabeça)	
exame feito pelo médico	
pastilha para engolir quando se está doente	
lugar onde os doentes recebem tratamento especial afim de se curarem	

M1/G5/D28

UM HÓSPEDE TELEFONA PARA A RECEPÇÃO
PORQUE PERDEU O SEU RELÓGIO

R – Fala da recepção, faça favor de dizer!

H – Bom dia. Sou a Sra Rodrigues do quarto nº 218. Acho que perdi o meu relógio – um Rolex, é bastante caro e tem grande valor para mim. Se calhar ficou esquecido no vestuário da sauna ou junto da piscina...

R – Sim, estou a ver. A senhora já o procurou lá?

H – Ainda não. Aliás, queria telefonar primeiro, mas não consigo encontrar o número. Estou bastante ansiosa!

R – Não se preocupe, Sra Rodrigues! Tenho a certeza, de que vamos encontrá-lo. Vou agora mesmo ligar para a sauna e a piscina. Pode descrever-me o seu relógio?

H – Pois claro. Como disse, é um Rolex, com corrente dourada, e tem escrito no lado inverso a data 17 de Setembro de 1968. Agradeço-lhe imenso!

R – Não tem de quê. Telefone-lhe outra vez daqui a uns minutos. Com licença!

M1/G5/D28/U1

Marque as frases como verdadeiras ou falsas, conforme o diálogo:

- | | V | F |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. A cliente do hotel acha que perdeu o seu relógio, que é bastante caro. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. A recepcionista pede uma descrição do relógio e acha que o objecto vai aparecer | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. A cliente do hotel está preocupada por causa do valor do relógio. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. A recepcionista encontra o objecto e devolve-o à cliente. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M1/G5/D28/U2

Preencha os espaços com os seguintes verbos nas formas apropriadas:

atender, estar, beber, fazer, conseguir

Quer um café?

Ninguém o telefone. Pelos vistos o rececionista não no seu posto.

Dá-me licença para uma chamada? A hóspede ficou preocupada porque não encontrar o seu relógio.

M1/G5/D28/U3

Preencha as colunas fazendo as correspondências entre as palavras e as suas definições:

aparelho que mostra o decorrer do tempo	uma piscina
lugar onde as pessoas suam para se limpar das toxinas	um relógio
construção dentro da qual se pode nadar	ânsia
estado de preocupação, inquietude	uma sauna

M1/G5/D29

**UM HÓSPEDE TELEFONA PARA A RECEPÇÃO
PARA RESERVAR UMA MESA NO RESTAURANTE**

R – Fala da recepção, faça o favor de dizer!

H – Bom dia! Queria reservar uma mesa por dois no restaurante para esta noite!

R – Com certeza, meu senhor! Diga-me o seu nome e o número do quarto.

H – Sou Sr. Jones do quarto nº 226.

R – Está bem, Sr. Jones. Marco a reserva para que horas?

H – Bem..., o problema é que hoje à noite vamos ao teatro e eu queria que jantássemos depois disso, digamos por volta das 22.30h.

R – Lamento, Sr. Jones, mas o restaurante fecha às 22.00h. No entanto, posso encomendar-lhe uma ceia que será entregue no quarto do senhor.

H – Sim, isso também é boa opção.

R – Está bem, vou telefonar para o restaurante para avisá-los. Podem telefonar outra vez quando souberem qual será a escolha da ementa.

H – Está bem, mas daqui a pouco.

R – Com licença.

M1/G5/D29/U1**Dê respostas breves às seguintes perguntas:**

1. Pode-se marcar reserva por telefone para uma mesa no restaurante do hotel?
2. Quando é que acaba de servir o restaurante?
3. A que horas vai comer o Sr. Jones?
4. Porque o Sr. Jones não pode jantar antes das 22h.?

M1/G5/D29/U2**Preencha os espaços com palavras do diálogo:**

Esta noite não vamos ficar no hotel, como de costume a no restaurante e a tomar cervejas. Vamos uma exposição e depois à estreia do novo filme do realizador espanhol A. Amenábar. Portanto não jantámos, e tomaremos só uma depois das 11h. da noite.

M1/G5/D29/U3**Marque la opción correcta.**

1. O cliente não vai jantar no restaurante do hotel porque:
 - não tem fome
 - o restaurante fecha antes de ele regressar ao hotel
 - a ementa não lhe agrada
2. O rececionista :
 - consegue arranjar o problema para o cliente ter comida no quarto
 - explica ao hóspede que não poderá comer no hotel tão tarde
 - não propõe nenhuma solução
3. O cliente do hotel vai:
 - assistir a uma peça teatral
 - jantar sozinho fora do hotel
 - ver um jogo desportivo

M1/G5/D30**SERVIÇO DE LAVANDARIA: UM CLIENTE QUER
DEIXAR ROUPA PARA LAVAR**

H – Desculpe, não sei qual é a nossa camareira, e queria deixar roupa para lavar. Como é que faço?

R – Qual é o nome do senhor?

H – Sou Sr. Smite do quarto nº 306.

R – Está bem, Sr. Smite. Mando já uma camareira, o senhor pode subir para o seu quarto.

H – E então entrego a roupa a ela?

R – Sim, mas primeiro ponha-a no saco, que vai encontrar no seu guarda-roupa. Coloque o nome, o número do seu quarto, assim como o serviço que deseja.

H – E onde é que ponho o saco?

R – A camareira vai levá-lo, e amanhã o senhor irá receber a roupa no seu quarto.

H – Está bem, percebi.

R – Até logo, Sr. Smite.

M1/G5/D30/U1

Responda pela positiva ou negativa às seguintes perguntas:

1. O hóspede não sabe como funciona o serviço da lavandaria?
 - sim
 - não
2. O rececionista consegue explicar em detalhes e bem para ele perceber.
 - sim
 - não
3. O cliente tem de sair do quarto para deixar e receber a roupa.
 - sim
 - não
4. O serviço do hotel é rápido e eficaz.
 - sim
 - não

M1/G5/D30/U2

Preencha os espaços com as preposições e conjunções necessárias:

O hotel Ponte Velha oferece serviços e facilidades os seus clientes, tais como: lavandaria, lavagem seco, despertador automático facilidades engomadoria. Os quartos estão equipados todas comodidades modernas: ar-condicionado, telefone, caixa forte, bar privado (cortesia hotel) bebidas espirituosas.

M1/G5/D30/U3**Marque la opción correcta.**

1. O cliente precisa de ter a roupa:
 - passada a ferro
 - lavada
 - limpa a seco
2. O recepcionista :
 - explica ao cliente como funciona o serviço de lavandaria
 - diz ao hóspede para trazer a roupa suja, num saco, à recepção
 - manda uma camareira para explicar ao cliente e levar a roupa
3. O cliente do hotel vai:
 - receber a roupa limpa na manhã do dia seguinte
 - ter de buscar a roupa pronta da recepção do hotel
 - ter problemas em lavar a roupa da próxima vez

M1/G5/D31**O RECEPCIONISTA AJUDA UM HÓSPEDE A ALUGAR UM CARRO**

R – Bom dia! Em que posso ajudá-lo?

H – Vi na vossa brochura, que propunham serviço de *Rent-a-car*.

R – Sim, senhor, oferecemos esse serviço. Para quando é que deseja alugar o carro e por quanto tempo?

H – Se possível, ainda hoje, por 2 dias.

R – Está bem. O senhor traz consigo a sua carta de condução?

H – Claro que sim. E quais são os carros?

R – Neste momento dispomos de 2 carros que têm menos de um ano, marca *Ford*.

H – Onde levanto o carro?

R – O carro vai ser entregue com gasolina a cheio, limpo e em óptimo estado, é assim que deve ser devolvido depois da utilização. Dentro do carro encontrará um mapa das estradas do país.

H – Está bem. É possível ter o carro à espera dentro de 2 horas?

R – Com certeza, telefono já para o preparar. Como é que vai ser o pagamento? Posso juntar esse serviço à conta do quarto do senhor.

H – Não, não é preciso. Aceitam cartões de crédito?

R – Claro.

H – E se acontecer alguma coisa pelo caminho?

R – O senhor tem que telefonar logo, para que nós possamos enviar um carro de ajuda o mais rápido possível.

H – Bem, acho que por enquanto é tudo.

R – Boa viagem!!!

M1/G5/D31/U1

Responda pela positiva ou negativa às seguintes perguntas:

1. O hóspede precisa de alugar o carro já no mesmo dia?
 - sim
 - não
2. O rececionista pode arranjar isso, só precisa da carta da condução do cliente.
 - sim
 - não
3. O cliente vai pagar em dinheiro pelo serviço *Rent-a-car*.
 - sim
 - não
4. No caso de acidente é preciso telefonar logo para o hotel.
 - sim
 - não

M1/G5/D31/U2

Preencha os espaços com as preposições necessárias, com ou sem artigo:

Quando alguns clientes hotel precisam de dar volta localidade ou de ir visitar outros sítios, eles podem usar o serviço *Rent-a-car*, que o hotel oferece. O pagamento ele pode ser efectuado dinheiro, através um cartão de crédito ou débito, mas pode também ser acrescentado..... conta do quarto cliente.

M1/G5/D31/U3

Preencha as colunas fazendo as correspondências entre as palavras e as suas definições:

serviço que permite alugar carros	gasolina
desenho das estradas dum localidade ou país	rent-a-car
acontecimento casual, infeliz; desgraça	um mapa de viagem
líquido combustível para veículos	um acidente

M1/G5/D32**A RECEPCIONISTA FALA COM AS CAMAREIRAS****VERSÃO 1**

R – Ani, és tu?

C – Sim, o que há?

R – A senhora do quarto 108 quer mais uma almofada e uma toalha para a criança.

C – Está bem, levo-as já.

M1/G5/D32/U1

Distribua os serviços segundo os que se referem mais a:

Facilidades do hotel; Facilidades do quarto

Ar Condicionado, Televisão, TV por cabo, TV por satélite, Minibar , Telefone, Cofre, Regulação automática da temperatura, Serviço despertador, Jornal gratuito, Arrumação da noite, Limpezas diárias, Troca diária de lençóis e toalhas, Alguns acessíveis a deficientes, Alguns acessíveis a animais domésticos só de pequeno porte

M1/G5/D32/U2

Preencha os espaços com os verbos necessários:

Alguns dos clientes do hotel com os filhos e de cuidados especiais. Nem sempre é fácil as exigências de famílias inteiras, mas o pessoal hoteleiro sempre o melhor que..... .

M1/G5/D32/U3

Preencha as colunas fazendo as correspondências entre as profissões e as suas definições:

mulher que limpa, arruma e trata dos serviços nos quartos	o/a rececionista
camareira sénior, ou quem gere as restantes	o paquete
pessoa que distribui as tarefas e informações	a camareira
quem ajuda à recepção, leva as bagagens, etc.	a governanta

M1/G5/D33**A RECEPTIONISTA FALA COM CAMAREIRAS****VERSÃO 2**

- R – Katia, já limpaste o apartamento do Sr. Shepart?
 C – Ainda não acabei os quartos do primeiro andar.
 R – Tens que subir logo para a suite dele.
 C – Porquê, há algum problema?
 R – Não, mas o Sr. Shepart acabou de telefonar, para avisar, de que dentro de uma hora vai ter uma reunião na suite.
 C – Está bem, vou já. Ele quer uma coisa de especial?
 R – Sim, uma jarra de café, 3 garrafas de água mineral e nozes ou frutos secos.
 C – Está bem, ponho também materiais publicitários do hotel.
 R – Vê também a bandeja de fruta. Se for preciso, põe mais fruta.

M1/G5/D33/U1

Determina se a frase está verdadeira ou falsa, relativamente ao texto acima:

- | | V | F |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. A camareira pode subir logo porque acabou de limpar o 1º andar. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. O cliente da suite precisa de receber logo o que pediu. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. A camareira não vai subir porque continua a limpar os quartos. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Ela vai trazer para a suite fruta, água e café. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M1/G5/D33/U2

Preencha as colunas fazendo as correspondências:

Bandeja	de publicidade
Materiais	de água
Jarra	de fruta
Garrafa	de café

M1/G5/D33/U3

Substitua as palavras sublinhadas com pronomes pessoais:

O senhor precisa de café e água, vou levar já.

..... não acabamos de limpar o primeiro andar.

As suites do último são caras, são as melhores do hotel

M1/G5/D34**A RECEPCIONISTA FALA COM AS CAMAREIRAS****VERSÃO 3**

R – Ani, a criança do quarto 106 entornou sumo sobre a cama. Eles querem que os lençóis sejam mudados.

C – Está bem, vou também deixar um par de reserva.

M1/G5/D34/U1

Determina se a frase está verdadeira ou falsa, relativamente ao texto acima:

- | | V | F |
|---|----------|----------|
| 1. A camareira deve limpar os lençóis do quarto 106 porque cheiram mal. | O | O |
| 2. A criança do quarto molhou os lençóis com sumo. | O | O |
| 3. A camareira não vai substituir a roupa de cama, porque não há pares extra. | O | O |
| 4. Ela vai deixar mais lençóis no quarto caso sejam precisos. | O | O |

M1/G5/D34/U2

Preencha os espaços com artigo, se for necessário:

..... família do quarto nº302 precisa roupa de cama, porque filho deles entornou sumo sobre lençóis. A camareira vai deixar par de lençóis extra no quarto.

..... hóspedes do hotel que vêm com os filhos podem repousar tranquilamente, porque são atendidos atenciosamente.

M1/G5/D34/U3

Preencha as colunas fazendo as correspondências entre as palavras e as suas definições:

serviço especial oferecido pelo hotel como regalia ou suplemento	chinelos
quarto especialmente para recém-casados	cofre
lugar onde se podem deixar objectos valiosos ou dinheiro para mais segurança	cortesia do hotel
calçado caseiro para maior comodidade	quarto nupcial

M1/G5/D35**UM CLIENTE DEIXA RECADO**

H – Podia passar-me o Sr. Petrov do quarto nº 315?

R – Com certeza, aguarde um momento, por favor... Lamento, mas ninguém responde, meu senhor, no entanto pode deixar um recado.

H – Sim, obrigado. Pode dizer-lhe que vou esperar por ele em frente do hotel às 17h, para visitarmos a exposição de automóveis.

R – 17.00h em frente do hotel, visitar exposição de automóveis, está anotado, transmito o recado assim que ele aparecer.

H – Muito obrigado.

M1/G5/D35/U1

Determina se a frase está verdadeira ou falsa, relativamente ao texto acima:

	V	F
1. A rececionista tenta ligar para o hóspede, mas ele não está no quarto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. O cliente vai visitar uma exposição de veículos com um outro senhor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. A rececionista diz para o senhor de telefonar mais tarde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Ela vai transmitir o recado para o hóspede do hotel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

M1/G5/D35/U2

Preencha os espaços com expressões do diálogo (*chegar, não está, de nada, um recado, telefonou*):

- Está lá, é da casa da Joana Torres?

- É sim, mas ela Não quer deixar ?

- Não é nada importante, era só para confirmar a hora do teatro, esta noite.

- Então, quando ela eu digo-lhe que o Luís e ela liga para si.

- Está bem, muito obrigado e desculpe incomodá-la.

- Ora essa... Com licença.

M1/G5/D35/U3

Preencha as colunas fazendo as correspondências entre as expressões e as situações quando se dizem:

Até amanhã	Cumprimentar
Está /Estou/Hotel H., bom dia	Convidar
Olá, tudo bem?	Atender o telefone
Queres ir à excursão?	Despedir-se

M1/G5/D36**RECEBER RECADOS DESTINADOS AOS HÓSPEDES**

O administrador (ou recepcionista) deve notar e transmitir da maneira mais rápida possível os recados que recebeu. Para o propósito fazem-se formulários especiais. Neles estão marcados o nome do cliente-destinatário, o quarto dele, a data e a hora da recepção do recado, os contactos do emissor e a maneira pela qual o cliente do hotel pode contactá-lo. Para garantir a entrega do recado, o administrador tem que: entregá-lo pessoalmente ao cliente, enfiá-lo por baixo da porta do quarto, colocá-lo sobre a secretária ou sobre a cama do hóspede ou colocá-lo na caixa das chaves do quarto do cliente. Caso esteja disponível uma tecnologia especial, o administrador pode enviar o recado ao quarto do cliente para que esse seja lido no ecrã da televisão ou ouvido pelo telefone.

M1/G5/D36/U1

Escolha a opção correcta segundo o texto acima:

1. O recepcionista ou administrador tem que:
 - passar o recado para o cliente só pessoalmente
 - pessoalmente, ou de maneira segura para que este o receba depressa
 - deixar o recado na recepção
2. O propósito da transmissão do recado é :
 - que o cliente o receba o mais rápido possível
 - agradar à pessoa que o deixou
 - controlar as comunicações dos hóspedes
3. Qual é a frase mais correcta:
 - há várias maneiras para transmitir o recado
 - tem que existir um sistema especial tecnológico para a transmissão
 - não é obrigatório os clientes receberem todos os recados deixados para eles

M1/G5/D36/U2

Preencha as colunas fazendo as correspondências entre as expressões e as situações quando se dizem:

De nada!	Pedir desculpa
Com certeza!	Agradecer
Desculpe, minha Sr ^a	Depois dum agradecimento
Não, não posso ir	Concordar
Obrigado	Recusar

M1/G5/D36/U3

Faça as correspondências:

Deixar	uma informação
Pedir	uma exposição
Telefonar	um recado
Ver	para o hotel

M1/G5/D37

O RECEPCIONISTA SUGERE IDEIAS AO CLIENTE
PARA PASSAR O TEMPO LIVRE

VERSÃO 1

H – Desculpe, tenho toda a manhã livre. Podia propor-me alguma actividade de interesse?

R – Todos os hóspedes na nossa cidade visitam obrigatoriamente o Museu das figuras de cera.

H – E fica longe daqui?

R – Não é muito perto, mas todas as meias horas parte do hotel um autocarro, que o pode deixar mesmo em frente do museu.

H – E que horas são?

R – São precisamente 9.15h. Se o senhor se despachar, apanha o autocarro das 9.30h.

G – Se calhar é uma boa ideia!

R – Tenha uma viagem agradável!

M1/G5/D37/U1**Preencha os espaços com os seguintes interrogativos:*****onde, que, porque, como***

Em hotel é que vocês ficam?

..... é que o cliente ficou descontente?

..... é que está o tempo em Lisboa?

..... é que ele quer ir dar um passeio?

M1/G5/D37/U2**Forme adjectivos de uma palavra a partir das seguintes locuções:**

de saúde

de desporto

de música

de trabalho

M1/G5/D37/U3**Escolha a opção certa:**

1. O cliente deseja
 - Partir do hotel
 - Aproveitar da melhor maneira o seu tempo livre
 - Organizar uma viagem de negócios
2. Qual a frase correcta
 - O museu fica muito longe do hotel
 - O cliente tem que alugar um carro para ir ao museu
 - O transporte do hotel para o museu é bem cómodo
3. O rececionista propõe ao cliente
 - Visitar o museu das figuras de cera
 - Ir à montanha
 - Ficar no quarto a ver televisão

M1/G5/D38**O RECEPCIONISTA SUGERE IDEIAS AO CLIENTE
PARA PASSAR O TEMPO LIVRE****VERSÃO 2**

H – Desculpe, como é que posso dar uma volta pela cidade sem alugar um carro?

R – A melhor **opção** será o senhor comprar um bilhete diário para as carreiras panorâmicas dos autocarros.

H – Mas assim vou olhar para a cidade só pela janela, não?

R – Não, o senhor pode descer em cada paragem, passear, entrar nos museus ou nas lojas e depois apanhar novamente o autocarro.

H – E qual é o preço desse bilhete?

R – O bilhete diário é 20 euros. É mais caro, mas dá-lhe a possibilidade de usar os nossos autocarros ao longo de todo o dia.

H – E onde é que posso comprar o bilhete?

R – Pode comprá-lo na Recepção, podendo também adquiri-lo no próprio autocarro.

M1/G5/D38/U1

Faça as correspondências, ligando as palavras às explicações:

despachar-se	Oportunidade, possibilidade
visita de autocarro	Abonamento válido por dia, semana ou mês para uso de serviço
opção	Viajando de autocarro, camioneta, etc., contemplando a paisagem fora
Bilhete diário	Apressar-se , ir/agir mais depressa

M1/G5/D38/U2

Encontre as correspondências entre as perguntas e respostas:

Quanto custa um bilhete diário?	A melhor opção será comprar um bilhete diário para o autocarro turístico.
Onde é que posso comprar um bilhete?	Não é bem isso. O senhor pode descer e subir do autocarro quando e onde quiser, ao longo da carreira.
Como é que podia dar volta pela cidade, sem alugar um carro?	Um bilhete para um dia é 20 Euros.
Mas isso será só olhar pela janela fora?	Pode comprá-lo nas papelarias, nos postos de venda ou no autocarro.

M1/G5/D38/U3**Escolha a opção que acha correcta:**

1. O hóspede do hotel quer:
 - Fazer uma viagem de negócios até a próxima cidade
 - Dar uma volta pela cidade
 - Fazer uma excursão e piquenique à montanha
2. Para a viagem o cliente quer:
 - Alugar um carro
 - Alugar uma camioneta pequena
 - Usar o transporte do hotel disponível
3. O recepcionista propõe ao cliente
 - Um bilhete diário
 - Um passe mensal
 - Um bilhete para o autocarro
4. O bilhete diário é mais caro, mas:
 - É mais fácil de obter
 - É mais conveniente
 - É quase impossível de adquirir

M1/G5/D39

O RECEPCIONISTA SUGERE IDEIAS AO CLIENTE
PARA PASSAR O TEMPO LIVRE

VERSÃO 3

H – Queria comprar uma prenda para a minha mulher. Podiam ajudar-me?

R – O senhor já viu a loja na entrada do nosso hotel?

H – Sim, mas não consegui decidir-me por escolher coisa nenhuma...

R – Visite então o centro Comercial. Tenho a certeza de que ali encontrará o presente ideal para a sua esposa.

M1/G5/D39/U1**Preencha os espaços com os possessivos:**

tua, meu, minha, nossos.

A mulher faz anos e quero comprar-lhe uma prenda.

Hoje voltamos para casa e temos que comprar lembranças para os amigos.

O avó trouxe-me um presente da viagem a Londres.

A irmã já chegou a casa?

M1/G5/D39/U2

Escolha a opção correcta:

1. O hóspede do hotel quer:
 - Fazer compras de comida no supermercado
 - Oferecer um presente à mulher
 - Comprar lembranças para os amigos
2. O rececionista propõe ao cliente
 - Ir ao centro comercial para procurar a prenda
 - Não trazer prenda para a esposa
 - Procurar a prenda no free-shop
3. O cliente, provavelmente vai, procurar a prenda:
 - Na loja do hotel
 - Num centro comercial
 - Numa loja perto da casa dele

M1/G5/D39/U3

Faça as correspondências, ligando as palavras às explicações:

prenda	imposto sobre valor acrescentado, taxa
centro comercial	loja onde os preços são mais baixos, porque não se paga o IVA
free-shop	presente, oferta
IVA	Espaço com várias lojas, serviços e utilidades

M1/G5/D40

O RECEPCIONISTA VENDE FLORES A UM CLIENTE

R – O preço do ramo é 32,60 euros. Como é que deseja pagar?

H – Bem, não sei. Aceitam cartões de crédito ou cheques?

R – Sim, claro, também pode ser incluído na conta do senhor.

H – Sim, assim será melhor.

R – Qual é o quarto do senhor ?

H – Quarto nº 303, aqui está a minha chave.

R – Está bem, pode assinar, por favor, essa ficha.

H – Sim. E podem embrulhar as flores ?

R – Podemos sim, e também podemos enviá-las para onde o senhor quiser.

H – Oh, é uma ótima ideia. Indico-lhe já o endereço. Podem juntar a despesa à minha conta.

R – Aqui está.

H – Muito obrigado. Até logo!

M1/G5/D40/U1

Preencha os espaços com:

quiser, custa, cartões, à, pretende, embrulhar, lhe, assinar, conta

R – O ramo 32,60 Euros. Como é que pagar?

H – Bem, não sei. Aceitam de crédito ou cheques?

R – Sim, claro, também pode ser incluído na do senhor.

H – Sim, assim será melhor.

R – Qual é o quarto do senhor ?

H – Quarto nº 303, aqui está a minha chave.

R – Está bem, pode, por favor, essa ficha.

H – Sim. E podem as flores ?

R – Podemos sim, e também podemos enviá-las para onde o senhor

H – Oh, é uma ótima ideia. Indico-..... já o endereço. Podem juntar a despesa minha conta.

M1/G5/D40/U2

Faça as correspondências, ligando as perguntas às respostas:

Vai pagar em dinheiro?	Aceitamos, sim.
Aceitam cartões de crédito ou cheques?	Sim, vou.
Qual é o número do quarto do senhor?	Podemos, sim.
Podem embrulhá-lo?	O meu é 303.

M1/G5/D40/U3

Faça as correspondências, ligando as palavras às explicações:

ramo	Papel, que serve para pagar em vez de dinheiro
cheques	Quantia de dinheiro, paga contra algum serviço
recibo	Empacotar algo com papel, para ser levado ou oferecido
embrulhar	Papel que confirma o recebimento de dinheiro
taxa	Flores arranjadas de uma maneira artística, para oferecer

M1/G5/D41**SERVIÇOS COMPLEMENTARES OFERECIDOS PELOS HOTÉIS**

- Telefone na casa de banho
- Rádio na casa de banho
- Salas de conferências
- Centro de negócios
- Acesso à Internet nos quartos
- Televisão paga
- Ar condicionado
- Equipamentos para pessoas deficientes
- Mini-bar
- Cofre
- Piscina
- Centro desportivo
- Centro SPA
- Solário
- Lavandaria e lavagem a seco
- *Baby-sitting*, creche (cuidar das crianças)
- Animação turística
- Equipamentos para animais de estimação
- Objectos/facilidades que se podem alugar

M1/G5/D41/U1**Escolha a opção correcta:**

1. Uma sala de conferências é
 - Sala de reuniões
 - Pastelaria grande
 - Uma piscina
2. TV canal pago significa
 - Pode-se escolher o que ver na televisão
 - Alguns canais TV têm que ser pagos à parte do pacote geral da TV
 - tem de se pagar por todos os canais
3. Pessoas deficientes significa
 - Pessoas que têm certas dificuldades físicas ou mentais
 - Pessoas detidas pela Polícia
 - Pessoas no bar com bebidas nas mãos

4. Animação turística é
- Jardim zoológico do hotel para os turistas
 - Divertimentos organizados para os turistas
 - Serviço para os animais de estimação dos turistas

M1/G5/D41/U2

Encontra as correspondências:

Lavandaria	serviço que usa água , geralmente água mineral, para reabilitação, relaxamento e cura
Creche (cuidar das crianças)	coisas que se usam com propositos especiais, p.ex. desporto, tempo livre, trabalho, etc.
Centro SPA	empresa ou serviço para lavar roupa
Equipamentos a alugar	cuidados especializados para crianças jovens

M1/G5/D41/U3

Ponha em grupos os serviços extra do hotel:

Extras no quarto

Extras nos equipamentos e facilidades do hotel

Extras nos serviços do hotel

Extras fora do hotel

- Telefone na casa de banho
- Rádio na casa de banho
- Canais de televisão pagos
- Ar condicionado
- Mini-bar
- Acesso à Internet nos quartos
- Equipamentos para deficientes
- Equipamentos a alugar
- Salas de Conferências
- Centro de negócios
- Cofre
- Piscina
- Centro desportivo
- Centro SPA
- Lavandaria
- Solário
- Condições para animais de estimação
- Cuidar das crianças-Creche
- Animação turística

M1/G5/D42

PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECÍFICAS

1. Pessoas em cadeiras de rodas
 - Rampas nas escadas ;
 - Balcão de recepção mais baixo ;
 - Cadeiras de rodas ;
 - Gabinete médico ;
 - Portas mais largas ;
 - Elevador em todos os andares.
2. Pessoas muito idosas
 - Cadeiras de rodas ;
 - Gabinete médico ;
 - Elevador em todos os andares.
 - Transporte cómodo.
3. Famílias
 - Informação sobre os divertimentos turísticos da região ;
 - Possibilidades de passar agradavelmente as férias ;
 - Mobilidade dos horários dos diferentes serviços hoteleiros.
4. Famílias com crianças
 - Família com um bebé : equipamento específico do quarto : assegurar espaço para o bebé, uma cama de bebé, equipamentos complementares (cadeira alta etc.), possibilidade de contratar uma baby-sitter (número de telefone do pessoal formado). É obrigatório ter à disposição o número de um médico pediatra;
 - Família com um filho : animador turístico, espaço adaptado para jogar, jogos oferecidos na recepção, livros para crianças, cadeiras, ementa para crianças.
5. Turismo de negócios
 - Bom posicionamento geográfico (proximidade de lugares de encontros ou do lugar de trabalho) ;
 - Flexibilidade do horário do restaurante, dentro da oferta dos serviços suplementares ;
 - Serviço rápido durante o dia ;
 - Acesso aos média ;
 - Centro de negócios equipado : acesso à Internet, fax, fotocopiadora ;
 - Certos serviços suplementares : TV cabo ou satélite, centro desportivo ou fitness, quartos confortáveis e funcionais, rapidez e precisão na prestação de serviços, etc.

M1/G5/D42/U1**Ligue as palavras às explicações:**

quadros das portas	pequena cama para bebé
flexibilidade	jornais, revistas, etc. Impressos
Berço	medico que cuida de crianças
pediatra	peça de madeira ou outro que enquadra a porta
edições de media	possibilidade de mudar facilmente e adaptar-se a várias condições

M1/G5/D42/U2**Escolhe a opção correcta:**

1. Pessoas em cadeiras de rodas precisam do balcão da recepção mais alto e inacessível, botões do elevador, colocados mais alto e sem plataformas
 - sim
 - não
2. Pessoas idosas precisam de ter cuidados médicos à disposição
 - sim
 - não
3. As famílias precisam de mais tempo passado fora do hotel em divertimentos
 - sim
 - não
4. Famílias com bebés não precisam de equipamento especial nos quartos
 - sim
 - não
5. Os turistas de negócios não estão interessados no horário dos serviços hoteleiros
 - sim
 - nao

M1/G5/D42/U3**Ligue as colunas correspondentes:**

Pessoas em cadeiras de rodas	Informação turística da região
Famílias com crianças	Flexibilidade do horário dos serviços, do restaurante, etc., oferecer serviços extra ;
Turistas de negócios	Animação dentro do hotel, espaço para jogos, jogos oferecidos na recepção, livros para crianças, cadeiras, ementa para crianças.
Pessoas idosas	Quadros de porta mais largos
Famílias	Elevadores em todos os andares

M1/G5/D43**MANTER A HIGIENE DURANTE A ESTADIA DOS CLIENTES**

Graças à planta do andar, o director do hotel familiar pode elaborar uma **Ficha da camareira** (diária) para distribuir o trabalho delas no começo do dia.

Para estarem descansados quanto à limpeza e o estado do seu hotel/ casa de visitas, era bom elaborar:

Lista de verificação que ficará na mesinha de rodas das camareiras:

- Lençóis
- Fronhas
- Toalhas para o corpo, a cara e as mãos
- Saco para lixo
- Saco para a roupa suja
- Aspirador (eventualmente)
- Detergentes para limpeza do quarto e da casa de banho, desinfectantes e vaporizadores de aromas
- Papel higiénico, sacos sanitários
- Sabão, gel de duche e champô, loção de corpo, etc, conforme a categoria do vosso hotel familiar
- Materiais informativos publicitários, conforme a categoria – para os quartos vagos.

Lista de verificação para a limpeza do quarto no vosso hotel de família como se segue:

QUARTO:

Entrada para o quarto:

- Porta e quadro limpos
- Quarto ventilado
- Luz no corredor que funcione
- Guarda-roupa – limpo
- Fornecido com os acessórios devidos
- 10 cabides
- Na porta por dentro – planta de evacuação e tabela que diz „Não incomodar, por favor!“

Cama:

- Toalha de mesa – esticada
- Mesas de cabeceira – limpas, sem pó

- Telefone – limpo, com Lista telefónica
- Lâmpadas de cabeceira – limpas, a funcionar

Toucador:

- Espelho – limpo
- Toucador – limpo de pó
- Pasta com materiais informativos – no quarto vago
- Gavetas – limpas
- Televisão – limpa, sintonizada

Minibar/ frigorífico:

- Limpo de pó e manchas, por dentro e fora
- Comidas e bebidas arranjadas – no quarto vago
- Comidas e bebidas com o prazo de validade verificado

Mesinha da sala de estar:

- Balcão limpo
- Cinzeiro limpo
- Jarra de flores frescas
- Tapessaria

Paredes, chão, tectos:

- Paredes limpas, bem tratadas
- Quadros – limpos, sem pó
- Tapete limpo/ chão e cantos limpos
- Cesto do lixo – limpo
- Janelas e armação – limpas
- Cortinas – limpas, sem pó, bem penduradas
- Tomadas eléctricas – a funcionar, limpas
- Tecto – sem rachas

Terraço:

- Limpo
- Móveis arrumados

CASA DE BANHO:

- Luz – funciona
- Porta e quadro – limpos
- Lavabo, lavatório – limpos
- Acessórios de toalete – em existência

- Sentina – чиста отвън и отвътре, дезинфекцирана
- Estojo de toalhete – limpo e fornecido
- Toalhas de banho – mudadas, arrumadas
- Banheira/ cabina de chuveiro – limpos e desinfectados
- Paredes – limpas e secas
- Cortina de banho – limpa e bem pendurada
- Chão e tecto – limpos
- Cesto de lixo – lavado
- Copos – polidos
- Espelho – limpo

M1/G5/D43/U1

Ligue as partes com o mesmo significado (A+B):

A	B
limpo	abastecido com ingredientes, produtos, equipamentos ou acessórios devidos
pendurado	sem pó, sem manchas, sem gordura, sem lixo
fornecido	diz-se normalmente de tecidos como cortinas, etc.

M1/G5/D43/U2

Marque a resposta correcta:

1. A casa de banho tem de estar lavada e fornecida com produtos de higiene?
 - sim
 - não
2. Tem que se limpar o quarto, mas a entrada e o terraço – não.
 - sim
 - não
3. Nunca se põe comida nem bebidas do hotel no frigorífico?
 - sim
 - não
4. Normalmente há flores na sala?
 - sim
 - não
5. A ideia é deixar tudo em ordem, limpo para o próximo cliente?
 - sim
 - não

M1/G5/D43/U3**Faça as correspondências:**

toucador	abastecido de comida e bebidas
casa de banho	bem penduradas
frigorífico	limpo e fornecido com cabides e acessórios
guarda-roupa	limpo de pó
cortinas	limpa e seca

M1/G5/R

REVISÃO

M1/G5/R/U1

Distribua os serviços e facilidades nas seguintes categorias:

Facilidades do quarto

Facilidades do Hotel

Geral

Localização

Serviços

Excluí 5% de Imposto Municipal por quarto por noite., Serviço de engomadoria, Roupão de banho, Rádio, Secretária, Facilidades para engomar, Facilidades de casa de banho, Leitor de DVD, Leitor de CD, Casa de Banho, Camas extra longas (mais de 2 metros), Aquecimento, Chinelos, TV/Satélite, Internet, Bar, Recepção 24 horas, Jornal, Quartos não fumadores, Elevador, Serviço expresso de check-in/check-out, Cofre, Quartos insonorizados, Aquecimento, Bagageira, Pequeno-almoço com buffet, Centro da cidade, Área de Museus, Serviço de quartos, Centro de negócios, Lavandaria, Lavagem a seco, Sala Vip disponível, Pequeno-almoço no quarto, Quarto nupcial, Serviço de Internet, Centro de exposições próximo, Equipamento para engraxar os sapatos, Posto de turismo, Fax/fotocopiadora, Bilheteira, WiFi / Wireless Lan

Secção 6. Gestão de situações de conflito



M1/G6/D44

UM HÓSPEDE QUEIXA-SE DO SEU QUARTO

R – Bom dia, Sr. Duval! O senhor dormiu bem?

H – Como??? Como se atreve a me fazer essa pergunta?

R – Mas, meu senhor, acalme-se, o que é que se passou?

H – Quero partir já deste hotel! Eu vim de férias para descansar, e a noite inteira não consegui pregar o olho...

R – E qual foi a razão?

H – A razão foi o ruído, senhora, este ruído insuportável durante toda a noite!

R – Lamento, Sr. Duval! Mas ontem à noite houve um baile no hotel e o senhor sabia disso! Tenho a certeza, de que hoje vai ser diferente. Acalme-se, vá tomar o pequeno almoço no restaurante, e o hotel oferecer-lhe-á um tratamento grátis no centro SPA! Estou segura que o senhor se sentirá muito melhor depois!

H – Está bem, fico também esta noite, mas se acontecer a mesma coisa, vou ligar de imediato para a minha agência de turismo para obter uma indemnização!!!

R – Hoje o hotel vai estar muito mais calmo! Tenha um bom dia!

M1/G6/D44/U1**Ligue as partes com o mesmo significado (A+B):****A**

Acho que sim.

Pode-me dizer onde fica o

Que horas são?

B

Pedir orientação, informar-se do caminho, da direcção

Perguntar pelas horas

Concordar com alguém

M1/G6/D44/U2**Marque a resposta correcta:**

1. O hóspede dormiu bem?

– sim

– não

2. O hóspede viaja em negócios?

– sim

– não

3. O cliente está furioso por causa do serviço que recebeu?

– sim

– não

4. O recepcionista pede desculpa ao cliente?

– sim

– não

5. O cliente ficou satisfeito com a resposta que recebeu?

– sim

– não

M1/G6/D44/U3**Faça as correspondências para formar frases correctas:**

O senhor	A me fazer uma tal pergunta?
Como se atreve	partir já do hotel!
Quero	dormiu bem?
Por favor,	disso!
O senhor sabia	acalme-se!

M1/G6/D45**UM CLIENTE QUEIXA-SE POR CAUSA DO SEU QUARTO**

R – Fala da Recepção, faça o favor de dizer!

H – Estou a telefonar do quarto nº203. Queria tomar um duche, mas não há nenhuma água quente.

R – Lamento muito, minha senhora! Vou já chamar um técnico, em 5 minutos estará aí.

H – Está bem, vou esperar. E mais uma coisa – chame a camareira para ela me trazer mais uma toalha de banho e um rolo de papel higiénico!

R – Iremos já entregar!

M1/G6/D45/U1**Marque a resposta correcta:**

1. O cliente está a queixar-se por causa de
 - do quarto
 - da casa de banho
 - do acesso à Internet
2. O problema consiste em
 - não haver água quente
 - não haver um chuveiro
 - não haver água fria
3. A recepcionista propõe
 - mudar o cliente para um outro quarto
 - mudar as toalhas
 - chamar um técnico
4. A cliente pede para extra
 - papel higiénico
 - toalhas
 - toalhas e papel higiénico

M1/G6/D45/U2**Faça as correspondências para formar frases correctas:**

Fala da Recepção,	muito, minha senhora!
Estou a ligar	vou esperar.
Lamento	minha senhora!
Está bem,	do quarto nº 203.
De súbito,	diga, por favor!

M1/G6/D45/U3**Marque a resposta correcta:**

O problema está em:	sim	não
Pôr o cliente furioso		
Facilmente resolvido		
concerne as camareiras		
falha da gestão do hotel		

M1/G6/D46**UM CLIENTE QUEIXA-SE DO AQUECIMENTO NO QUARTO**

H – Desculpe, porque é que está tão frio no meu quarto?

R – Lamento muito, Sr^a Dobrega! Neste momento estão a reparar uma avaria no aquecimento central do hotel e em todos os quartos é assim. Se a senhora ficar no seu quarto durante o dia, o paquete irá levar-lhe um aquecedor eléctrico. Estou certa, que até ao meio dia a avaria será resolvida!

H – Não, não preciso disso. Eu vou fazer esqui e volto só à noite.

R – Muito bem, minha senhora! À noite um quarto aquecido estará à sua espera! Passe um dia agradável nas pistas de esqui!

M1/G6/D46 U1**Marque a resposta correcta:**

1. O cliente queixa-se:
 - do quarto
 - da casa de banho
 - do mini-bar
2. O problema consiste em:
 - não haver água quente
 - o aquecimento não funciona
 - não há materiais publicitários
3. O rececionista propõe:
 - mudar o quarto do hóspede
 - fornecer aquecimento suplementar
 - chamar um técnico
4. O cliente tenciona:
 - esperar no lobby bar
 - ir fazer esqui
 - dar uma volta a pé

M1/G6/D46/U2**Marque a resposta correcta:**

O problema consiste em:	sim	não
Tornar o cliente furioso		
Facilmente resolvido		
Concerne o recepcionista		
Por culpa do hóspede		

M1/G6/D46/U3**Preencha os espaços em branco com palavras do diálogo:**

R – Lamento muito, Sr^a Dobrega! Tivemos um problema com o _____ central do hotel que agora está a ser _____. A situação é a mesma em todos os quartos. Caso a senhora tencionar ficar no _____, o pacote irá levar-lhe um _____ eléctrico. Prometo, o aquecimento será concertado até à _____!

C – Não preciso de aquecedor. Vou fazer esqui _____ todo o dia, Só _____ no final da tarde.

R – Muito bem, minha senhora!

M1/G6/D47**UM HÓSPEDE ESTÁ A QUEIXAR-SE DO MAU TEMPO**

R – Bom dia, Sr. Jones. Em que posso ajudá-lo?

H – Chove sempre assim tanto em Junho? As minhas férias inteiras estão estragadas. Qual é a previsão para os próximos dias?

R – Infelizmente hoje e amanhã vai chover.

H – Eu sabia, com este meu azar...

R – Portanto durante o mau tempo pode aproveitar as excursões, que oferecemos.

H – Ai, não, não me apetece viajar de novo.

R – Está bem, nesse caso pode visitar a nossa piscina coberta, fazer uma massagem, sauna ou banho de vapor. Além disso há perto do hotel, um Centro Comercial, onde há também muitas oportunidades para passar bem o tempo de lazer.

H – Sim, a minha mulher vai gostar da ideia de passar o dia a fazer compras.

R – E enquanto ela faz compras, o senhor pode ir ao cinema, jogar em dardos, ténis ou bowling.

H – Não vimos por isso, mas nada se pode fazer.

R – Tenho a certeza de que se irão divertir!

M1/G6/D47/U1

Faça as correspondências, ligando as partes correspondentes:

aproveitar	de vapor
passar	no centro comercial
banho	das excursões, dos divertimentos
fazer compras	o tempo de lazer

M1/G6/D47/U2

Faça as correspondências e ligue os sinónimos:

Lazer	má sorte
Azar	destruir
Estragar	entreter-se
Divertir-se	tempo livre

M1/G6/D47/U3

Preencha os espaços em branco com palavras do diálogo:

..... o mau tempo pode as excursões, que oferecemos. Pode visitar a nossa piscina coberta, fazer uma massagem, sauna ou banho de vapor. Além há perto do hotel, um Centro Comercial, onde também há muitas para passar bem o tempo de lazer. a sua mulher faz compras, o senhor pode ir ao cinema ou jogar ténis.

M1/G6/D48

PROCEDIMENTOS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

1. Mantenha-se calmo e tente separar o hóspede à parte para evitar que o conflito se note pelos outros visitantes do hotel.
2. Escute a queixa calmamente, mostrando interesse, sem interromper o hóspede. Tome notas.
3. Peça-lhe mais informações sobre a situação ocorrida(em questão), acentuando sobre os factos. Não lance a culpa sobre os seus colegas!
4. Repita perante o hóspede o que foi dito por ele, para que ele esteja seguro de que você compreendeu tudo correctamente.
5. Expresse o descontentamento por parte do hotel por causa da situação ocorrida

6. Proponha opções para a resolução do problema do hóspede, partindo da sua posição de gerente, no entanto, não prometa o impossível e não exceda os seus poderes legítimos.
7. Encarregue-se pessoalmente com a resolução do problema do hóspede e estipule o prazo para a resolução deste problema.
8. Agradeça ao hóspede por ele tê-lo informado do problema ocorrido – desse modo ele não voltará a ocorrer.
9. Verifique pessoalmente que tudo está em ordem e que o hóspede está contente com a resolução do conflito.
10. Comunique o acontecido, as acções que você tomou e a conclusão do incidente.

M1/G6/D48/U1**Marque a resposta correcta:**

1. O empregado do hotel tem de:
 - ficar sempre calmo e bem comportado na comunicação com os clientes
 - mentir aos clientes, para lhes agradar
 - só transferir as tarefas, sem tomar iniciativa ou encarregar-se pessoalmente
2. O bom comportamento do empregado inclui:
 - entreter os hóspedes, para eles esquecerem dos problemas
 - tentar tranquilamente examinar o problema afim de o resolver
 - não falar com o cliente sobre o problema
3. O rececionista deve:
 - manter em segredo o problema
 - verificar pessoalmente que tudo está resolvido e comunicar o acontecido
 - chamar pessoal de outros hotéis para ajudar
4. O propósito é:
 - esconder o problema do resto do pessoal
 - resolver o problema o mais rápido e com mais eficácia, mantendo a calma
 - transferir o acontecido a um outro nível, mais alto da hierarquia do hotel

M1/G6/D48/U2**Marque a resposta correcta:**

O empregado do hotel:	sim	não
Tem que ter paciência com os clientes com problemas		
Pode resolver todos os problemas no hotel sozinho		
O cliente não pode queixar-se dos serviços ao empregado		
O problema deve ser escondido dos restantes hóspedes		

M1/G6/D48/U3

Preencha os espaços em branco com palavras do diálogo:

calma , clientes , contente , serviços, problema

Quando ocorre algum no dia-a-dia, no âmbito dos do hotel, os empregados devem tentar resolvê-lo, mantendo a e o bom trato para com os hóspedes. Não é preciso os demaisdo hotel saberem do ocorrido, desde que o problema esteja resolvido e o cliente fique com o resultado.

M1/G6/R**REVISÃO****M1/G6/R/U1****1. Complete com os pronomes pessoais:**

..... ontem deitámo-nos tardíssimo.

Os pais do Pedro mandaram-..... um cheque e foi ao banco.

Eu nunca lembro do nome dessa rua.

Temos que estar no café às três. O Miguel combinou encontrar-se lá

Ela recebeu o dinheiro e guardou-..... na mala.

M1/G6/R/U2**2. Preencha os espaços com preposições contraídas ou não com o artigo:**

A – Gostaram passeio, Sr. Silva?

B – Adoramos, sim, obrigado. Acho que fizemos uma boa viagem. Mas agora estamos um pouco cansados.

A – Na próxima podem ir mais o norte. Há lugares tão bonitos como esse. onde é que vieram?

B – Pela estrada velha mas para lá, fomos auto-estrada.

A – Pois aí o caminho é mais curto.

M1/G6/R/U3**3. Faça as correspondências entre as expressões com sentido semelhante:**

hei-de visitar a cidade outra vez, ele conduziu durante a viagem toda, tudo correu bem, vou já para a cama, eles gostaram muito

Não tivemos nenhum problema –

Tenciono voltar a Sintra de novo –

Vou-me já deitar –

Ele guiou todo o caminho –

Eles adoraram –

Secção 7. Correspondência



CARTAS

M1/G7/D49

RESPONDER A UM PEDIDO DE RESERVA

Exmo Sr. Ivanov,

Em resposta ao seu pedido de 05.06.2006, confirmamos com a presente a sua reserva para um quarto duplo e um individual para o período 11-15.07.2006. /4 noites/.

O preço por noite pelo quarto duplo é 85 lv., e pelo individual – 64 lv. O preço inclui o pequeno-almoço , assim como uso da piscina e do ginásio.

Podemos oferecer-lhe ainda o transporte do aeroporto para o hotel. O preço é de 50 lv. Se desejar algum desses serviços, por favor, informe-nos com 1 semana de antecedência!

06.06.2006

Com os melhores cumprimentos:

K. Petrova
Hotel As Orquídeas

M1/G7/D49/U1

Preencha os espaços com os seguintes determinantes:

esta, a, o, aquilo

Com carta venho pedir-lhe um favor...

..... que me escreveste, não faz sentido.

Ele é novo diretor-geral.

..... reserva da família Santos já está marcada.

M1/G7/D49/U2

Encontre e escreve as locuções com sentido igual:

Cordialmente, Com referência a, Dormida, Antecipadamente

com antecedência

com melhores cumprimentos
em resposta a
noite

M1/G7/D49/U3

Escolha a opção certa:

1. A carta está escrita para
 - Cumprimentar alguém com as festas
 - Confirmar uma reserva marcada
 - Organizar uma viagem de negócios
2. Qual a frase correcta segundo o texto
 - O pedido de reserva foi por uma semana
 - A reserva será em nome de uma empresa
 - Trata-se de meia-pensão e reserva de dois quartos
3. O hotel oferece também
 - Transporte do aeroporto para o hotel
 - Piqueniques organizados
 - Voos privados de avião

M1/G7/D50

FAX RECEBIDO DE UMA AGÊNCIA DE VIAGENS

Data:

De:

A:

À atenção do: Departamento Reservas

Nº de páginas: 1

Podiam receber o pedido de uma reserva de um quarto duplo em nome de Sr e Srª Davis? Eles chegam no dia 18 de julho e vão ficar 3 noites /partida – 21.07. de manhã/.

Nota: A família Davis celebram 25 anos de casados!!!

Fico à espera da sua resposta!

Cordialmente,

Deina

M1/G7/D50/U1**Marque a resposta correcta:**

1. O fax é:
 - da parte de uma agência de viagens
 - de uma família com filhos
 - de um outro hotel
2. O propósito do fax é:
 - pedir informações turísticas
 - marcar uma reserva
 - enviar materiais publicitários
3. Do hotel deviam:
 - marcar a reserva e esperar pela família, sem preparativos especiais
 - preparar algo para celebrar o aniversário dos clientes que vêm
 - recusar fazer a reserva
4. Os clientes viajam:
 - em negócios
 - em família, para celebrar um evento especial
 - com amigos de férias

M1/G7/D50/U2**Marque a resposta correcta:**

O propósito do fax é:	sim	não
Evitar que os clientes tenham reserva no hotel		
Marcar reserva para uma família de dois		
Organizar uma recepção mais especial		
Informar discretamente o hotel da festa dos clientes		

M1/G7/D50/U3**Preencha os espaços em branco com as seguintes palavras:**

preparar, aniversário, organizou, marcam, celebrar

O Sr. e a Sr^a Harris vão este verão 25 anos de casados. Portantouma reserva no hotel onde passaram suas núpcias e querem passar ali duas noites. O pessoal do hotel soube dopelo agente de turismo quea viagem da família Harris e vaialgo de especial para receber o casal.

M1/G7/D51**FAX RESPOSTA**

Querida Deina,

Confirmamos com a presente a reserva da família Davis:

1 duplo com cama grande - 18-21.07.2006 /3 dormidas/

O número da reserva é 11822

Por causa da festa da família vamos deixar no quarto uma garrafa de champanhe, fruta, flores frescas e um cartão com os cumprimentos do Director Geral do Hotel. Caso possa sugerir outra coisa que seria bom fazer, informe-nos!

Cordialmente,

Departamento Reservas
Hotel As Orquídeas

M1/G7/D51/U1

Preencha os espaços com preposições (*por, para, de, em, com*), com ou sem o artigo:

..... causa do aniversário da família que vem, o pessoal hotel vai preparar uma recepção mais especial. quarto haverá uma garrafa de champanhe, fruta e flores e o Director Geral vai deixar um cartão os parabéns de todo o pessoal o casal.

M1/G7/D51/U2

Marque a resposta correcta:

Da resposta por fax vê-se que:	sim	não
a reserva no hotel está confirmada		
o pessoal vai notar o aniversário do casal		
o hotel vai organizar uma festa pela família		
o pessoal do hotel trata os clientes de uma maneira personalizada		

M1/G7/D51/U3**Ligue as expressões com sentido semelhante:**

confirmar	excepciona
cartão de votos	comemoração de casados
aniversário	postal de parabéns
festejar	responder positivamente
especial	celebrar

M1/G7/D52**RESPOSTA NEGATIVA ESCRITA**

Exmo Sr. Simpson,

Em resposta ao seu pedido de 01 de maio de 2006, referente a uma reserva para 4 quartos duplos e 2 individuais para o dia 18 de maio de 2006, queríamos informá-lo, que por causa do festival, que decorre durante o mesmo período que os dias mencionados o hotel não vai dispor do número de quartos desejado pelo senhor.

Posso oferecer-lhe as seguintes opções:

5. o nosso hotel pode acolhê-lo a 20 de maio ou
6. pode ficar num outro hotel da mesma cadeia turística, que é localizado perto da Ópera no centro da cidade e fica somente a 20 minutos do Complexo do Festival.

Ficamos à espera da sua resposta!

Mais uma vez pedimos que aceite as nossas desculpas!

Hotel Orquídea

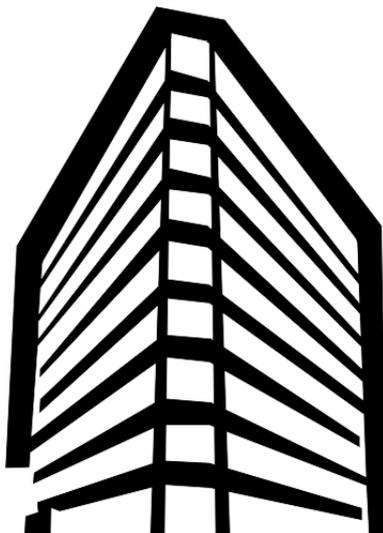
M1/G7/D52/U1**Preencha os espaços com palavras do diálogo:**

..... resposta ao seu de 01 de maio de 2006, referente a um a para 4 quartos duplos e 2 individuais para o dia 18 de maio de 2006, queríamos informá-....., que por causa do festival, que decorre durante

o mesmo período que os dias mencionados o hotel não vai dispor do número de quartos desejado pelo senhor.

Posso oferecer -..... duas opções

Secção 8. Descrição do hotel



M1/G8/D53

DESCRIÇÃO DO HOTEL

O novo hotel de quatro estrelas **“Orquídea”** está situado em plena costa ribeirinha mesmo junto da praia. Situa-se a 100 m do Centro Comercial do complexo turístico.

O hotel **“Orquídea”** dispõe de 75 quartos de mobiliário luxuoso e 8 suítes com ar condicionado, casa de banho própria e TV-cabo, telefone directo, acesso à Internet, mini-bar.

O hotel oferece as seguintes comodidades e serviços suplementares:

- piscina coberta;
- solário, sauna e banho a vapor;
- massagem;
- manicures e cabeleireiros;
- serviço de quarto;
- lavandaria, passagem a ferro, limpeza a seco;
- rent-a-car (aluguer de carros), serviços de táxi;
- guias turísticos e guias de negócios;
- transporte directo de e para o aeroporto;
- excursões até aos centros históricos e culturais;
- parque de estacionamento;

À disposição dos hóspedes está um centro de negócios, equipado com Internet, computador pessoal, máquinas fotocopadoras e fax.

O hotel dispõe de um restaurante, que oferece uma vasta escolha de saladas, entradas, especialidades gastronómicas e sobremesas.

M1/G8/D53/U1

Encontre as correspondências:

Guias	peçoal
Centro	directo
Computador	comercial
Telefone	turísticos

M1/G8/D53/U2

Faça as correspondências:

Gastronómico	ligado com a comida, arte de cozinhar
Mobiliário	conjunto de móveis, equipamento de quartos e suítes
Ribeirinha	da costa, litoral, junto ao mar ou a um rio
Centro turístico	complexo, constituído por vários estabelecimentos turísticos

M1/G8/D53/U3

Preencha os espaços em branco com palavras do diálogo:

descontração, higiene, comodidades, chinelos, equipados

O Quarto Duplo Deluxe oferece uma magnífica vista sobre o Rio. Os quartos estãocom todasmodernas: ar-condicionado, telefone, caixa forte, bar privado (cortesia do hotel) bebidas espirituosas, facilidades de engomadoria, Internet Wireless (1/2 hora, cortesia do hotel), Filmes In-House, TV Flat Screen com leitor de DVD, serviço de quartos (das 16.00h às 22.00h), Cabo/Sat. As casas de banho são áreas de com duchas tipo "chuva", secador de cabelo, artigos de pessoal, roupão de banho ede quarto.

M1/G8/D54**O RECEPCIONISTA DESCREVE QUARTOS DO HOTEL POR TELEFONE****1 OPÇÃO**

C – cliente

C – E o que é que diria quanto ao mobiliário dos quartos?

R – Os seus quartos ficam no terceiro andar, com vista para o jardim. Cada quarto tem banheira e chuveiro. Cada quarto dispõe de televisão e telefone, minibar, como também de possibilidades para preparar chá e café.

M1/G8/D54/U1

Preencha com as palavras adequadas:

Os seus quartosno terceiro andar, com vista para o jardim. Cada quarto tem e chuveiro. quarto dispõe de televisão e telefone, minibar, como também de possibilidades para chá e café.

M1/G8/D54/U2

Preencha com as preposições adequadas, contraídas ou não com o artigo:

C – E quanto mobiliário quartos?

R – quarto do senhor é no terceiro andar, com vista jardim. Cada quarto tem banheira e chuveiro. Todos os quartos dispõem televisão e telefone, minibar, como também de possibilidades preparar chá e café.

M1/G8/D54/U3

Marque a resposta correcta:

1. O hóspede pergunta pela casa de banho do hotel.
 - sim
 - não
2. O rececionista descreve o interior dos quartos.
 - sim
 - não
3. Os quartos dispõem de uma pequena parte de cozinha para preparar bebidas quentes.
 - sim
 - não

4. Todos os quartos têm acesso à internet.

- sim
- não

M1/G8/D55

O RECEPCIONISTA DESCREVE QUARTOS DO HOTEL POR TELEFONE

2 OPÇÃO

C – Podia descrever-me os quartos?

R – Os quartos em que o senhor está interessado, são diferentes dos restantes. Eles são em dois níveis – no primeiro fica o quarto para dormir, e no outro – a casa de banho. São mobilados com candeeiros de cristal, têm tectos altos e , claro, dispõem de tudo o que pode oferecer um hotel de luxo.

M1/G8/D55/U1

Preencha com as palavras adequadas do diálogo:

Os quartos que o senhor está interessado, são diferentes dos restantes. Eles são em dois – no primeiro fica o quarto para dormir, e no outro – a casa de banho. São com candeeiros de cristal, têm altos e , claro, dispõem de tudo o que pode oferecer um hotel de

M1/G8/D55/U2

Faça as correspondências:

Categorias	
Construção interior	candeeiros de cristal
Mobiliário	estandartes luxuosos
Equipamento estandarte	em dois níveis

M1/G8/D55/U3

Ligue as duas partes de cada frase:

Podia descrever-me	o que se espera de um hotel de luxo
Os quartos em que o senhor	está interessado
no segundo nível	são de cristal
todos os candeeiros	Como é que são os quartos
a mobília tem tudo	fica a casa de banho

M1/G8/D56**DIVERTIMENTOS OFERECIDOS PELO HOTEL**

H – Senhora, é a primeira vez que estamos neste complexo turístico. O que é que podemos fazer depois de voltarmos dos esqui, depois das 17h?

R – Têm muitas possibilidades no complexo, não se vão aborrecer, porém, se ficarem no hotel. H – E o que é que nos aconselha?

R – Podem visitar o bar, onde à noite toca uma orquestra, e na sala do restaurante todas as noites há torneios de vários jogos – bridge, dardos, monópolio, xá e bowling.

H – E para mais tarde?

R – No complexo há 4 discotecas.

H – E nós podemos convidar amigos nossos para os jogos, que vocês organizam aqui?

R – Com certeza. Eles serão bem-vindos!

M1/G8/D56/U1

Preencha com as palavras adequadas do diálogo:

organizamos, hóspedes, oportunidades, quais, divertimentos

H - Visitamos este complexo turístico pela primeira vez. Queríamos saber são ose as opções para passar o tempo livre dentro ou fora do hotel.

R – Muito bem, meu senhor. Há muitas....., mesmo ficando dentro do hotel.

O nosso complexo tem discotecas ejogos, nos quais podem participar e amigos vossos.

M1/G8/D56/U2

Faça as correspondências:

Aborrecer-se	ser bem recebido, com simpatia e amabilidade
Torneio	ficar chateado, sem nada para fazer
Ser bem-vindo	competição desportiva

M1/G8/D56/U3

Marque a resposta correcta:

- O hóspede pergunta pela casa de banho do hotel.
 - sim
 - não

2. O rececionista descreve as possibilidades de se divertir no complexo.
 - sim
 - não
3. Os hóspedes podem desfrutar de várias opções, jogos e diversões.
 - sim
 - não
4. Somente clientes do hotel podem participar nos jogos.
 - sim
 - não

Secção 9. Partidas**M1/G9/D57****PASSOS A EXECUTAR À PARTIDA DOS HÓSPEDES**

Etapas básicas	Acções	Documentos /materiais/
1. Cumprimentem o hóspede	1. Cumprimentem o cliente e perguntem-lhe se a estadia foi agradável. Perguntem-lhe pelo número do quarto /ou então olhem discretamente a chave, se ele a deixou no balcão da recepção/. Caso conheça o cliente, não receie em chamá-lo pelo nome.	Peçam as chaves do quarto
2. Tratem da despedida	2. Procure a conta do cliente. Verifique se ele/a utilizou um cofre. Se usou, peça-lhe para o esvaziar e deixar a chave. 3. Verifique se ele consumiu algo do mini-bar ou se telefonou do hotel. 4. Enquanto trata dos procedimentos da partida, pode pedir ao cliente que preencha um inquérito sobre a sua estadia no hotel. 5. Mostre ao hóspede a factura final com despesas pormenorizadas dos serviços usados /mas não finalize a factura enquanto o cliente não aceitar a soma mencionada/ 6. Depois do cliente concordar, pergunte-lhe qual o meio de pagamento. 7. Pagamento 8. Finalize a conta do hóspede	Contas e taxas pelos serviços utilizados Factura
3. Digam adeus ao hóspede	9. Chame o paquete para levar a bagagem 10. Deseje boa viagem e note que ficaria	

	feliz se o cliente, voltar a visitar o seu hotel.	
4. Finalização	Leve o ficheiro do cliente para a pasta Cardex /ficheiro, no qual é guardada informação sobre todos os clientes, visitantes do hotel/	Cardex

ORIENTAR UM HÓSPEDE ATÉ AO LUGAR DESEJADO

CUMPRIMENTA O HÓSPEDE	Deixe todo outro tipo de trabalho e, sorrindo, mostre ao hóspede que está disponível.
ESCUTE O HÓSPEDE	Para perceber: <ul style="list-style-type: none"> ● O lugar da partida, ● O destino, ● O transporte que se usará, ● A hora e o dia da chegada
REPITA	
MOSTRE O MAPA	ficando com a parte sul do lado dele
ANOTE SOBRE O MAPA	<ul style="list-style-type: none"> ● o lugar onde fica o hotel ● monumentos culturais, igrejas, museus, edifícios públicos ● zonas interditas
SE FOR PRECISO, REPITA MAIS UMA VEZ O ESSENCIAL	
DESPEDE-SE DO HÓSPEDE	Diga adeus, com sorriso e diga que ficará à sua disposição.

M1/G9/D58**O CLIENTE DESPEDE-SE/PARTE DO HOTEL****VERSÃO 1**

- H – Dentro de uma hora vou partir do hotel, queria regularizar a minha conta.
 R – Com certeza, minha senhora. Qual era o número do quarto da senhora?
 H – 433, o meu nome é An Smith.
 R – Faço a conta já.
 H – Obrigada.
 R – Aqui tem. Verifique-a para ver se está tudo bem antes de eu finalizar!
 H – Sim, diga-me só de onde é que são estes 26 euros?
 R – São de telefonemas, que a senhora fez. Se quiser, posso tirar uma impressão.
 H – Não, não é preciso, lembrei-me. Acho que está tudo correcto.
 R – Como é que vai pagar?
 H – Em dinheiro, aqui está.
 R – Muito obrigada. Espero que a estadia no nosso hotel tenha sido agradável !
 H – Eu voltarei de novo com muito prazer. Adeus!
 R – Voltem sempre! Boa viagem!

M1/G9/D58/U1**Preencha com palavras adequadas do diálogo:**

- R – Aqui tem. Verifique-a para ver se está tudo bem antes de eu!
 H – Sim, diga-me só de onde é que são esses 26 euros?
 R – São de telefonemas, que a senhora fez. Se quiser, posso tirar uma impressão.
 H – Não, não é, lembrei-me. Acho que está tudo
 R – Como é que vai pagar?
 H – Em, aqui está.
 R – Muito obrigada. Espero que a estadia no nosso hotel tenha sido agradável!
 H – Eu voltarei de novo muito prazer

M1/G9/D58/U2**Marque a resposta correcta (verdadeiro ou falso):**

	sim	não
a hóspede quer pagar a conta		
a cliente pergunta porque a factura é tão elevada		
a cliente não quer pagar as chamadas telefónicas		
depois da explicação a cliente paga a conta		

M1/G9/D58/U3**Ligue as partes para formar expressões correctas:**

está	uma impressão
com muito	de novo
voltar	prazer
tirar	correcto

M1/G9/D59**O CLIENTE DESPEDE-SE/PARTE DO HOTEL****VERSÃO 2**

Partida do hotel

H: Vou partir do hotel, quarto nº 332.

AS: Muito bem, Srª Doris. Faço já a conta da senhora. Aqui está.

.....

M1/G9/D59/U1**Ligue as partes correspondentes, com significado semelhante:**

Regularizar	in correcção, engano
Erro	à vontade, claro, certamente
Com certeza	corrigir, verificar, pagar e finalizar

M1/G9/D59/U2**Encontre o advérbio em *-mente*, que corresponde à palavra:**

De súbito

Sem dúvida

Com certeza

À vontade

M1/G9/D59/U3**Ligue as partes para formar expressões correctas:**

finalizar	com o empregado
imprimir	a soma
confirmar	as chamadas telefónicas
concordar	a conta

M1/G9/D60**O RECEPCIONISTA ENGANA-SE NA CONTA DO CLIENTE**

R – Bom dia, minha senhora ! Em que posso ajudá-la ?

H – Parto do hotel hoje. Queria regularizar a minha conta.

R – Com certeza, qual o quarto da senhora ?

H – Quarto nº 703

R – Sim, aqui tem, pode verificar.

H – O que é isto?

R – São os jornais que a senhora pediu de manhã.

H – Mas eu não pedi jornais nenhuns.

R – Ai, não pediu ? Deixe-me só verificar ! Ai, sim, a culpa foi minha, os jornais eram para o quarto nº 702.

H – Não há problema, mas aqui tem outra coisa, que eu nunca usei – serviço do quarto. Talvez haja algum engano, não acha ?

R – Mas, sim, eu dei-lhe a conta do quarto nº 702. Que distraída que estou ! Peço imensa desculpa !

H – Não faz mal. O importante é que regularizarmos as coisas.

R – Aqui tem, esta já é a conta da senhora. Pode vê-la !

H – Isto já é outra coisa. Aceitam cartões Visa ?

R – Claro, pode dar-me o cartão

H – Aqui está.

R – Obrigada. E é tudo. Espero que a estadia no nosso hotel tenha sido agradável !

H – E foi de verdade. Adeus !

M1/G9/D60/U1**Preencha com palavras adequadas do diálogo:**

R – São os jornais que a senhora pediu _____ manhã.

H – Mas eu não pedi jornais nenhuns.

R – Ai, não pediu ? Deixe-_____ só verificar ! Ai, sim, a culpa foi minha, os jornais eram para o quarto nº 702.

H – Não há problema, mas aqui tem outra coisa, que eu nunca usei – serviço do quarto. Talvez haja algum _____, não acha ?

R – Mas, sim, eu dei-lhe a conta do quarto nº 702. Que distraída que estou ! _____ imensa desculpa !

H – Não faz _____. O importante é que regularizarmos as coisas.

M1/G9/D60/U2**Marque a resposta correcta (verdadeiro ou falso):**

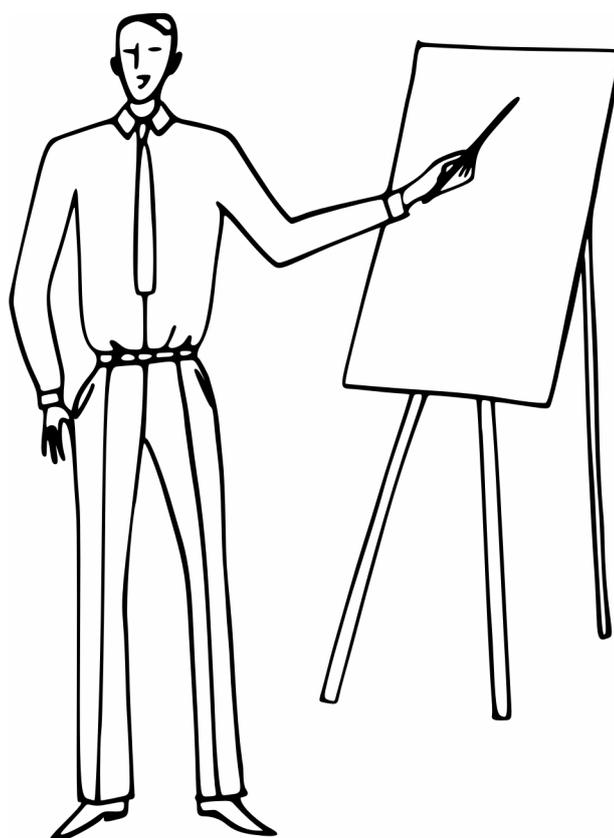
	sim	não
a hóspede quer partir do hotel		
a cliente pede para pagar a conta do quarto		
a cliente não pode pagar porque não tem dinheiro		
depois do erro da recepcionista, tudo está regularizado		

M1/G9/D60/U3**Ligue as partes para formar expressões correctas:**

que distraída	haja um engano
aqui	mal
não faz	que eu estou
talvez	ver isso
deixa-me	tem

Curso profissional de língua multilíngue 1

Soluções



M1/G1/D1/U1

F, V, F, V, F, F

M1/G1/D1/U2

quarto, noites, acesso, dinheiro (cash)

M1/G1/D1/U3

Boa tarde, queria um quarto, por favor...

O hotel dispõe de 90 quartos e 10 suítes, sala de reuniões e piscina.

O empregado leva a bagagem até ao quarto do senhor.

O quarto individual tem ar condicionado e uma vista para o jardim.

M1/G1/D2/U1

F, V, F, F

M1/G1/D2/U2

preencher um impresso (emprego), quarto duplo, meia pensão, suíte luxuosa, levar a bagagem , alugar um cofre, pensão completa

M1/G1/D2/U3

do, em, dos, da, à, de, a, para, sem, no, na, pelos

M1/G1/D3/U1

1. quarto duplo, 2. despertador automático, 3. quarto para não-fumadores, 4. descontos, 5. quarto individual, 6. casas de banho

M1/G1/D3/U2

Situação	Tipo	Preço	Equipamento
dá para o pátio interior, calmo	duplo, simples	serviço e todas as taxas incluídas	casa de banho, telefone
com vista para o mar	com meia-pensão	por pessoa por noite	ar condicionado, mini-bar
confortável	com cama grande	interessantes	televisão, rádio
dá para o jardim	com cama complementar	descontos	despertador automático
com (a) vista para a avenida	com pensão completa	taxa inteira	

M1/G1/D3/U3

Há, oferecem, prefere, propõe, fazer, desaparecem, transformando

M1/G1/D4/U1

F, F, V, V

M1/G1/D4/U2

1. Como, 2. que, 3. Quando, 4. Quanto, 5. Onde

M1/G1/D4/U3

marcar uma reserva, cancelar uma reserva, anular uma reserva, adiantar um sinal, pagar um sinal, pagar um quarto

M1/G1/D5/U1

F, F, V, F, V

M1/G1/D5/U2

1. é / é, 2. está, 3. são / São, 4. é, 5. está / estar

M1/G1/D5/U3

A-5, B-2, C-3, D-4, E-1

M1/G1/D6/U1

Sabem dizer-me onde fica a sala de televisão?
O preço é por noite, por pessoa num quarto duplo.
A reserva foi marcada em nome de família Petrovi.
Pode preencher esta ficha de registo, se faz favor.

M1/G1/D6/U2

1. nenhuma, 2. toda, 3. poucos, 4. nada, 5. muita, 6. ninguém

M1/G1/D6/U3

Pensão Completa, Meia Pensão, Quarto e pequeno-almoço, Alojamento

M1/G1/D7/U1

tomar um duche, tirar fotografias, pôr a mesa, atender o telefone, tocar a campainha, dar os parabéns, prestar atenção

M1/G1/D7/U2

da, em, da, ao, dos, pelos, num, da

M1/G1/D7/U3

1. confortável, 2. recepção, 3. recepcionista, 4. parque de estacionamento, 5. incómodo

M1/G1/D8/U1

F, F, F, V, V

M1/G1/D8/U2

1. Faça o favor, 2. Sejam bem-vindos, 3. De nada, 4. Então, até logo, 5. Até amanhã, 6. Voltem sempre

M1/G1/D8/U3

1. te, 2. lhe, 3. me / lhe, 4. lhe

M1/G1/D9/U1

Fórmulas de fecho de uma conversa telefónica	Serviços hoteleiros para turistas em férias	Fórmulas de abertura de uma conversa telefónica	Equipamentos para organizar seminário de negócios
	Animador para crianças	Bom dia, fala da recepção	Sala de reuniões
É engano	Cães autorizados	Está lá?	Flipchart
Desculpe, boa tarde e com licença	Visitas da localidade organizadas	As Orquídeas, bom dia	Acesso rápido à Internet
	Antena parabólica	Estou sim	Projector multimédia

M1/G1/D9/U2

1. Qual, 2. De que cor, 3. Quanto tempo, 4. O que, 5. A que horas, 6. Quantas

M1/G1/D9/U3

acabar – terminar, mandar – enviar, oferecer – propor, chateado – zangado, contente – alegre, preparar – arranjar, miúdos – crianças, festejar – celebrar

M1/G1/D10/U1

F, F, V, V, V

M1/G1/D10/U2

escrever uma carta, apanhar sol, limpar o pó, tomar banho, apresentar um amigo, aspirar o chão

M1/G1/D10/U3

para, de habitação, com jacuzzi, será, à disposição

M1/G1/D11/U1

1. Os empregados servem-no.
2. Os camponeses ofereceram-lhes pão.
3. Os garotos entregaram-lhas.
4. O animador nunca lhes grita.
5. A reserva foi confirmada por ela.

M1/G1/D11/U2

1. simpático, 2. alegre, 3. limpo, 4. feio, 5. doce, 6. bom, 7. clara, 8. bem

M1/G1/D11/U3

responder a um anúncio, alterar a reserva, ter experiência, tomar uma cerveja, mudar de quarto, usar o telemóvel

M1/G1/R/U1

um, A, as, um, as, um, O, o, um

M1/G1/R/U2

Ela / eles, tu / eu, Nós / vocês

M1/G1/R/U3

Aqui / cada, quem, aqueles, que, aquilo

M1/G2/D12/U1

V, F, F, V, F

M1/G2/D12/U2

vai, Viajam, têm, foram, conhecem, chegam, tomam

M1/G2/D12/U3

1. Ainda / já, 2. Já / já, 3. Já / ainda, 4. Ainda / ainda

M1/G2/D13/U1

V, F, F, F, V

M1/G2/D13/U2

avariou, ficar (pernoitar), cidade, garagem, recepcionista

M1/G2/D13/U3

tua / minha / meu, seu, sua, nossos / nossas

M1/G2/D14/U1

1-d, 2-e, 3-g, 4-f, 5-b, 6-a, 7-h, 8-c

M1/G2/D14/U2

em frente, chegar, à direita, pelo lado direito, ao lado

M1/G2/D14/U3

Posição estacionar	Direcção a seguir	Parte da infra-estrutura da cidade
Em frente de	pelo lado direito	Largo
ao lado de	à direita	avenida, rua
junto a	à esquerda	Rotunda
		Praça

M1/G2/D15/U1

F, V, V, F, V

M1/G2/D15/U2

1. lhes / me, 2. os, 3. me / vos, 4. nos, 5. lhe, 6. nos

M1/G2/D15/U3

profissional, a experiência, social, interessante / interessado, a utilidade, responsável

M1/G2/R/U1

1. do / de / pelos, 2. pelo / de, 3. de / para, 4. de / pelas, 5. (de/para) / por, 6. do / do / pela, 7. por / para

M1/G2/R/U2

meu / teus, seu, tua, minha, seu / meu

M1/G3/D16/U1

Acção/estado no presente	Acção ou estado no passado	Ordem ou dúvida (verbo no conjuntivo)
Espero	estávamos à vossa espera	que nos ajude
está à vossa disposição	que vos envie	caso seja necessário
sou guia	podíamos	
	que nos encontraram	

M1/G3/D16/U2

1. Tenho que apanhar o autocarro **que** vai para o Rossio.
2. Eles fizeram a festa do casamento num hotel **que** tem um restaurante excelente.
3. Passei férias numa praia **que** é muito bonita.
4. homem **que** está sentado à porta do café é o meu tio.
5. A empresa **onde** ela trabalha é muito grande.

M1/G3/D16/U3

ter problemas, tirar análises, ter uma reserva marcada, passar férias, ter uma reunião, tirar fotografias, passar uma encomenda

M1/G3/D17/U1

1. Pacote, 2. Pasta, 3. Saco, 4. Embrulho, 5. Mala

M1/G3/D17/U2

F, F, V, V

M1/G3/D17/U3

1. O empregado do hotel levou **-as** para o quarto.
2. Quem é que **lhes** disse isso?
3. Vou mandar - **lhes** um postal.
4. Os clientes do Porto telefonaram **-lhe**, enquanto ele estava na reunião.
5. Já **a** pagaram?

M1/G3/D18/U1

oportunidades, cidade, programa, camareiras, chegada, Carnaval

M1/G3/D18/U2

Contratam-se empregados, Aluga-se casa, Vendem-se carros, Compra-se apartamento

M1/G3/D18/U3

a informação, o trabalho, a direcção, o controlo, a inspecção

M1/G3/D19/U1

1-c, 2-c, 3-c

M1/G3/D19/U2

hóspedes, hóspede-VIP, apartamento, a governanta, bandeja de fruta, vinho

M1/G3/D19/U3

par de chinelos, champô para os cabelos, creme protector solar, escova de dentes, loção hidratante, roupão de banho, sabão de toalhete, gel de duche

M1/G3/D20/U1

F, V, F, V

M1/G3/D20/U2

sair, o entretenimento, surpreender, a promoção, queixar-se

M1/G3/D20/U3

Aquelas, Este, naquela, Essa

M1/G3/R/U1

A - 1. com, 2. a, 3. em

B - 1. em, 2. com, 3. para, 4. de

C - 1. com, 2. para, 3. de, 4. a

M1/G4/D21/U1

atendimento, recepção, treinado, hoteleiras, técnicas

M1/G4/D21/U2

1. pequeno-almoço e jantar
2. vários divertimentos de saídas turísticas até visitas a clubes nocturnos
3. estandarte
4. informação sobre os horários, preços, carreiras e curiosidades da localidade

M1/G4/D21/U3

transporte marítimo, atracção turística, territórios insulares, passeio familiar (com a família), cozinha local (da localidade), região portuária, porto de pesca (piscatório)

M1/G4/D22/U1

1. tanto, 2. tão, 3. tanta, 4. tão, 5. tantas, 6. tanto, 7. tão

M1/G4/D22/U2

1-b, 2-a, 3-c

M1/G4/D22/U3

com facilidade	facilmente
respeitando silêncio	silenciosamente

com atenção	atenciosamente
com frequência	frequentemente
em tempo	pontualmente
com conveniência	convenientemente/ adequadamente

M1/G4/D23/U1

F, V, F, F

M1/G4/D23/U2

alojado, hóspedes, sítios, locais, casas, viagem

M1/G4/D23/U3

Como foi a excursão?	Melhor do que eu esperava!
O senhor gostou?	Gostei, mas agora estou cansadíssimo.
Conseguiu ver a antiga capital Tsarevets?	Sim, Tsarevets é um sítio fascinante.
Quer usar a nossa sauna ou a piscina?	É uma ótima ideia. Obrigado!

M1/G4/D24/U1

V, F, V, F

M1/G4/D24/U2

1. o cartão que ela apresenta primeiro expirou
2. ela calmamente explica o problema e tenta com o outro cartão
3. pede desculpa e oferece outro cartão sem ficar nervosa

M1/G4/D24/U3

Passar um cheque, Executar uma transferência bancária, Abrir uma exceção,
Abrir uma conta, Correr o risco

M1/G4/R/U1

1. o quadro, 2. dar, 3. levantar, 4. apanhar, 5. atender, 6. pôr, 7. correr, 8. prestar, 9. abrir, 10. bater

M1/G4/R/U2

a cultura, artístico, a arquitectura, o povo, secular , a tradição

M1/G5/D25/U1

1. queria ter mais nozes tipo frutos secos no quarto
2. com uma cliente que de modo calmo e natural pede informações e serviços
3. a cliente aparentemente veio só e ficou num quarto individual

M1/G5/D25/U2

1. que, 2. onde, 3. cujos, 4. quem, 5. o que, 6. as quais

M1/G5/D25/U3

sonoro, o silêncio, barulhento, o ruído, capaz

M1/G5/D26/U1

V, F, V, F

M1/G5/D26/U2

sobre, únicos, atmosfera, ao pequeno almoço, acesso

M1/G5/D26/U3

Quando tiver uma resposta	informo-o logo.
Posso pagar	através do meu cartão de crédito?
O senhor prefere viajar?	de manhã ou à tarde?
Vou telefonar para o aeroporto	para reservar o bilhete do senhor.

M1/G5/D27/U1

V, F, V, V

M1/G5/D27/U2

médico, comprimido, hospital, consulta, examinar

M1/G5/D27/U3

um analgético / uma aspirina, uma consulta, um comprimido, um hospital

M1/G5/D28/U1

V, V, V, F

M1/G5/D28/U2

tomar / beber, atendeu, fazer, conseguia

M1/G5/D28/U3

aparelho que mostra o decorrer do tempo	um relógio
lugar onde as pessoas suam para se limpar das toxinas	uma sauna
construção dentro da qual se pode nadar	uma piscina
estado de preocupação, inquietude	ânsia

M1/G5/D29/U1

1. – Sim. Pode-se marcar., 2. – Às 22.30h., 3. – Depois das 22.30h.,
4. – Porque vai ao teatro.

M1/G5/D29/U2

jantar, ver, assistimos, ceia

M1/G5/D29/U3

1. o restaurante fecha antes de ele regressar ao hotel
2. consegue arranjar o problema para o cliente ter comida no quarto
3. assistir a uma peça teatral

M1/G5/D30/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M1/G5/D30/U2

aos, a, e, de, com, do

M1/G5/D30/U3

1. lavada
2. explica ao cliente como funciona o serviço de lavandaria
3. receber a roupa limpa na manhã do dia seguinte

M1/G5/D31/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M1/G5/D31/U2

do, pela, por, em, à, do

M1/G5/D31/U3

serviço que permite alugar carros	rent-a-car
desenho das estradas numa localidade ou país	um mapa de viagem
acontecimento casual, infeliz; desgraça	um acidente
líquido combustível para veículos	gasolina

M1/G5/D32/U1**Facilidades do hotel:**

Cofre, Serviço despertador, Jornal gratuito, Arrumação da noite, Limpezas diárias, Troca diária de lençóis e toalhas, Ar Condicionado.

Facilidades do quarto:

Televisão, TV por cabo, TV por satélite, Minibar, Telefone, Regulação automática

da temperatura, Alguns acessíveis a deficientes, Alguns acessíveis a animais domésticos só de pequeno porte

M1/G5/D32/U2

vêm, precisam, satisfazer, faz, pode.

M1/G5/D32/U3

mulher que limpa, arruma e trata dos serviços nos quartos	a camareira
camareira sénior, ou quem gere as restantes	a governanta
pessoa que distribui as tarefas e informações	o/a recepcionista
quem ajuda à recepção, leva as bagagens, etc.	o paquete

M1/G5/D33/U1

F, V, F, V

M1/G5/D33/U2

Bandeja de fruta, Materiais de publicidade, Jarra de café, Garrafa de água

M1/G5/D33/U3

eu, Nós, elas

M1/G5/D34/U1

F, V, F, V

M1/G5/D34/U2

A, o, os, um, Os

M1/G5/D34/U3

serviço especial oferecido pelo hotel como regalia ou suplemento	cortesia do hotel
quarto especialmente para recém-casados	quarto nupcial
lugar onde se podem deixar objectos valiosos ou dinheiro para mais segurança	cofre
calçado caseiro para maior comodidade	chinelos

M1/G5/D35/U1

V, V, F, V

M1/G5/D35/U2

não está, um recado, chegar, telefonou, de nada

M1/G5/D35/U3

Até amanhã	Despedir-se
Está /Estou/Hotel H., bom dia	Atender o telefone
Olá, tudo bem?	Cumprimentar
Queres ir à excursão?	Convidar

M1/G5/D36/U1

1. pessoalmente, ou de maneira segura para que este o receba depressa
2. que o cliente o receba o mais rápido possível
3. há várias maneiras para transmitir o recado

M1/G5/D36/U2

De nada!	Depois dum agradecimento
Com certeza!	Concordar
Desculpe, minha Sr ^a	Pedir desculpa
Não, não posso ir	Recusar
Obrigado	Agradecer

M1/G5/D36/U3

Deixar – um recado, Pedir – uma informação, Telefonar – para o hotel,
Ver – uma exposição

M1/G5/D37/U1

que, Porque, Como, Onde

M1/G5/D37/U2

sanitária, desportiva, musical, laboral

M1/G5/D37/U3

1. Aproveitar da melhor maneira o seu tempo livre
2. O transporte do hotel para o museu é bem cómodo
3. Visitar o museu das figuras de cera

M1/G5/D38/U1

Opção	Oportunidade, possibilidade
Bilhete diário	Abonamento válido por dia, semana ou mês para uso de serviço
visita de autocarro	Viajando de autocarro, camioneta, etc., contemplando a paisagem fora
despachar-se	apressar-se, ir/agir mais depressa

M1/G5/D38/U2

Como é que podia dar volta pela cidade, sem alugar um carro?	A melhor opção será comprar um bilhete diário para o autocarro turístico.
Mas isso será só olhar pela janela fora?	Não é bem isso. O senhor pode descer e subir do autocarro quando e onde quiser, ao longo da carreira.
Quanto custa um passé diário?	Um bilhete para um dia é 20 Euros.
Onde é que posso comprar um bilhete?	Pode comprá-lo nas papelarias, nos postos de venda ou no autocarro.

M1/G5/D38/U3

1. Dar uma volta pela cidade
2. Usar o transporte do hotel disponível
3. Um bilhete diário
4. É mais conveniente

M1/G5/D39/U1

minha, nossos, meu, tua

M1/G5/D39/U2

1. Oferecer um presente à mulher
2. Ir ao centro comercial para procurar a prenda
3. Num centro comercial

M1/G5/D39/U3

prenda	presente, oferta
centro comercial	Espaço com várias lojas, serviços e utilidades
free-shop	loja onde os preços são mais baixos, porque não se paga o IVA
IVA	imposto sobre valor acrescentado, taxa

M1/G5/D40/U1

custa, pretende, cartões, conta, assinar, embrulhar, quiser, lhe, à

M1/G5/D40/U2

Vai pagar em dinheiro?	Sim, vou.
Aceitam cartões de crédito ou cheques?	Aceitamos, sim.
Qual é o número do quarto do senhor?	O meu é 303.
Podem embrulhá-lo?	Podemos, sim.

M1/G5/D40/U3

ramo	Flores arranjadas de uma maneira artística, para oferecer
cheques	Papel, que serve para pagar em vez de dinheiro
recibo	Papel que confirma o recebimento de dinheiro
embrulhar	Empacotar algo com papel, para ser levado ou oferecido
taxa	Quantia de dinheiro, paga contra algum serviço

M1/G5/D41/U1

1. Sala de reuniões
2. Alguns canais TV têm que ser pagos à parte do pacote geral da TV
3. Pessoas que têm certas dificuldades físicas ou mentais
4. Divertimentos organizados para os turistas

M1/G5/D41/U2

Lavandaria	empresa ou serviço para lavar roupa
Creche (cuidar das crianças)	cuidados especializados para crianças jovens
Centro SPA	serviço que usa água , geralmente água mineral, para reabilitação, relaxamento e cura
Equipamentos a alugar	coisas que se usam com propositos especiais, p.ex. desporto, tempo livre, trabalho, etc.

M1/G5/D41/U3

Extras no quarto	<ul style="list-style-type: none"> • Telefone na casa de banho • Rádio na casa de banho • Canais de televisão pagos • Ar condicionado • Mini-bar
Extras nos equipamentos e facilidades do hotel	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso à Internet nos quartos • Equipamentos para deficientes • Cofre • Equipamentos a alugar
Extras nos serviços do hotel	<ul style="list-style-type: none"> • Salas de Conferências • Centro de negócios • Cofre • Piscina • Centro desportivo • Centro SPA • Lavandaria • Solário • Condições para animais de estimação

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidar das crianças-Creche
Extras for a do hotel	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidar das crianças-creche • Animação turística

M1/G5/D42/U1

quadros das portas	peça de madeira ou outro que enquadra a porta
flexibilidade	possibilidade de mudar facilmente e adaptar-se a várias condições
berço	pequena cama para bebé
pediatra	medico que cuida de crianças
edições de media	jornais,revistas, etc. impressos

M1/G5/D42/U2

1. não, 2. sim, 3. sim, 4. não, 5. nao

M1/G5/D42/U3

Pessoas em cadeiras de rodas	Quadros de porta mais largos
Famílias com crianças	Animação dentro do hotel, espaço para jogos, jogos oferecidos na recepção, livros para crianças, cadeiras, ementa para crianças.
Turistas de negócios	Flexibilidade do horário dos serviços, do restaurante, etc., oferecer serviços extra;
Pessoas idosas	Elevadores em todos os andares
Famílias	Informação turística da região

M1/G5/D43/U1

limpo sem pó, sem manchas, sem gordura, sem lixo
 pendurado diz-se normalmente de tecidos como cortinas, etc.
 fornecido abastecido com ingredientes, produtos, equipamentos ou acessórios devidos

M1/G5/D43/U2

1. sim, 2. não, 3. não, 4. sim, 5. sim

M1/G5/D43/U3

toucador	limpo de pó
casa de banho	limpa e seca
frigorífico	abastecido de comida e bebidas
guarda-roupa	limpo e fornecido com cabides e acessórios
cortinas	bem penduradas

M1/G5/R/U1**Facilidades do quarto:**

Roupão de banho, Rádio, Secretária, Facilidades para engomar, Facilidades de casa de banho, Leitor de DVD, Leitor de CD, Casa de Banho, Camas extra longas (mais de 2 metros), Aquecimento, Chinelos, TV/Satélite, Internet

Facilidades do Hotel**Geral:**

Excluí 5% de Imposto Municipal por quarto por noite., Serviço de engomadoria, Bar, Recepção 24 horas, Jornal, Quartos não fumadores, Elevador, Serviço expresso de check-in/check-out, Cofre, Quartos insonorizados, Aquecimento, Design Hotel, Bagageira, Pequeno-almoço com buffet

Serviços:

Serviço de quartos, Centro de negócios, Lavandaria, Lavagem a seco, Sala Vip disponível, Pequeno-almoço no quarto, Quarto nupcial, Serviço de Internet, Equipamento para engraxar os sapatos, Posto de turismo, Fax/fotocopiadora, Bilheteira, WiFi / Wireless Lan

Localização:

Centro da cidade, Área de Museus, Centro de exposições próximo

M1/G6/D44/U1

Acho que sim

Concordar com alguém

Pode-me dizer onde fica o

Pedir orientação, informar-se do caminho, da direcção

Que horas são?

Perguntar pelas horas

M1/G6/D44/U2

1. não, 2. não, 3. não, 4. sim, 5. sim

M1/G6/D44/U3

O senhor	dormiu bem?
Como se atreve	a me fazer uma tal pergunta?
Quero	partir já do hotel!
Por favor,	acalme-se!
O senhor sabia	disso!

M1/G6/D45/U1

1. da casa de banho, 2. não haver água quente, 3. chamar um técnico, 4. toalhas e papel higiénico

M1/G6/D45/U2

Fala da Recepção,	diga, por favor!
Estou a ligar	do quarto nº 203.
Lamento	muito, minha senhora!
Está bem,	vou esperar.
De súbito,	Minha senhora!

M1/G6/D45/U3

não, sim, não, não

M1/G6/D46/U1

1. do quarto, 2. o aquecimento não funciona, 3. fornecer aquecimento suplementar, 4. ir fazer esqui

M1/G6/D46/U2

não, sim, não, não

M1/G6/D46/U3

aquecimento, reparado, quarto, aquecedor, tarde, durante, volto

M1/G6/D47/U1

aproveitar	das excursões, dos divertimentos
passar	o tempo de lazer
banho	de vapor
fazer compras	no centro comercial

M1/G6/D47/U2

Lazer - tempo livre, Azar - má sorte, Estragar - destruir,

Divertir-se - entreter-se

M1/G6/D47/U3

Durante, aproveitar, disso, oportunidades, Enquanto

M1/G6/D48/U1

1. ficar sempre calmo e bem comportado na comunicação com os clientes
2. tentar tranquilamente examinar o problema afim de o resolver
3. verificar pessoalmente que tudo está resolvido e comunicar o acontecido
4. resolver o problema o mais rápido e com mais eficácia, mantendo a calma

M1/G6/D48/U2

sim, não, não, sim

M1/G6/D48/U3

problema, serviços, calma, clientes, contente

M1/G6/R/U1

Nós, lhe, ele, me, conosco, o

M1/G6/R/U2

do, para, Por, pela, por

M1/G6/R/U3

Não tivemos nenhum problema	– tudo correu bem
Tenciono voltar a Sintra de novo	– hei-de visitar a cidade outra vez
Vou-me já deitar	– vou já para a cama
Ele guiou todo o caminho	– ele conduziu durante a viagem toda
Eles adoraram	– eles gostaram muito

M1/G7/D49/U1

esta, Aquilo, o, A

M1/G7/D49/U2

com antecedência	antecipadamente
com melhores cumprimentos	cordialmente
em resposta a	com referência a
noite	dormida

M1/G7/D49/U3

1. Confirmar uma reserva marcada
2. Trata-se de meia-pensão e reserva de dois quartos
3. Transporte do aeroporto para o hotel

M1/G7/D50/U1

1. da parte de uma agência de viagens
2. marcar uma reserva
3. preparar algo para celebrar o aniversário dos clientes que vêm
4. em família, para celebrar um evento especial

M1/G7/D50/U2

não, sim, sim, sim

M1/G7/D50/U3

celebrar, marcam, aniversário, organizou, preparar

M1/G7/D51/U1

Por, do, No, com, para

M1/G7/D51/U2

sim, sim, não , sim

M1/G7/D51/U3

confirmar	responder positivamente
cartão de votos	postal de parabéns
aniversário	comemoração de casados
festejar	Celebrar
especial	Excepcional

M1/G7/D52/U1

Em, pedido, reserva, lo, lhe

M1/G8/D53/U1

Guias	turísticos
Centro	comercial
Computador	pessoal
Telefone	directo

M1/G8/D53/U2

Gastronómico

Mobiliário

Ribeirinha

Centro turístico

ligado com a comida, arte de cozinhar

conjunto de móveis, equipamento de quartos e suítes

da costa, litoral, junto ao mar ou a um rio

complexo, constituído por vários estabelecimentos turísticos

M1/G8/D53/U3

equipados, comodidades, descontração, higiene, chinelos

M1/G8/D54/U1

ficam, banheira, Cada, preparar

M1/G8/D54/U2

ao, dos, O, para o, de, para

M1/G8/D54/U3

1. não, 2. sim, 3. sim, 4. não

M1/G8/D55/U1

em, níveis, mobilados, luxo.

M1/G8/D55/U2

Categorias	
Construção interior	em dois níveis
Mobiliário	candeeiros de cristal
Equipamento estandarte	estandartes luxuosos

M1/G8/D55/U3

Podia descrever-me	como é que são os quartos
Os quartos em que o senhor	está interessado
no segundo nível	fica a casa de banho
todos os candeeiros	são de cristal
a mobília tem dudo	o que se espera de um hotel de luxo

M1/G8/D56/U1

quais, divertimentos, oportunidades, organizamos

M1/G8/D56/U2

Aborrecer-se	ficar chateado, sem nada para fazer
Torneio	competição desportiva
Ser bem-vindo	ser bem recebido, com simpatia e amabilidade

M1/G8/D56/U3

1. não, 2. sim, 3. sim, 4. não

M1/G9/D58/U1

finalizar, preciso, correcto, dinheiro, com

M1/G9/D58/U2

sim, sim, não, sim

M1/G9/D58/U3

tirar	uma impressão
voltar	de novo
com muito	prazer
está	correcto

M1/G9/D59/U1

Regularizar corrigir, verificar, pagar e finalizar
 Erro incorrecção, engano
 Com certeza à vontade, claro, certamente

M1/G9/D59/U2

subitamente, indubitavelmente, certamente, voluntariamente

M1/G9/D59/U3

finalizar	a conta
imprimir	as chamadas telefónicas
confirmar	a soma
concordar	com o empregado

M1/G9/D60/U1

de, me, engano, Peço, mal

M1/G9/D60/U2

sim, sim, não, sim

M1/G9/D60/U3

talvez	haja um engano
não faz	mal
que distraída	que eu estou
deixa-me	ver isso
aqui	tem

**Curso profissional
de língua multilíngue 2**

Nível B2

Público-alvo: Pessoal da direcção



Secção 1. Missão principal da equipa de gerentes de um hotel



M2/G1/D1

DIRECTOR DE HÔTEL

- Analisar os resultados atingidos e as previsões quanto ao desenvolvimento do hotel
- Controlar as actividades de todos os serviços do hotel
- Dar conselhos, instruções e informar sobre o trabalho
- Definir a política comercial do hotel
- Gerir o orçamento global do hotel
- Negociar as condições com clientes e fornecedores
- Negociar as condições com operadores de turismo, companhias aéreas e outras sociedades de transporte
- Manter e lidar com a correspondência profissional
- Participar nas exposições turísticas à escala nacional e internacional
- Recrutar pessoal de serviço

M2/G1/D1/U1

Escolha a opção correcta segundo o diálogo:

1. Qual das seguintes opções não é função do director do hotel?
 - aconselhar e instruir o pessoal que trabalha no hotel
 - festejar sempre com os hóspedes
 - gerir o orçamento global do hotel
2. Recrutar pessoal significa:
 - dar trabalho aos amigos ou parentes

- escolher pessoas para organizarem um evento especial
 - contratar empregados para trabalharem no hotel
3. Qual o correcto: O director do hotel:
- não deve analisar os resultados do trabalho do pessoal
 - tem que ser bom dirigente e ficar a par dos eventos no negócio hoteleiro
 - não se deve interessar por eventos que acontecem fora do hotel

M2/G1/D1/U2

Preenche os espaços formando pares de palavra mais sua explicação (A=B):

B: ao nível / manejar, trabalhar, organizar / fundos disponíveis para gerir uma empresa ; estabelecimento / companhia, empresa / contratar, procurar para trabalho

A	B
Lidar com
Recrutar
À escala
Orçamento
Sociedade

M2/G1/D1/U3

Preencha os espaços com as palavras do texto:

Um director de hotel deve: controlar todos os serviços do hotel, aconselhar, dar e informar sobre o trabalho; gerir o global do hotel; negociar as condições com clientes e fornecedores, também como com de turismo, aéreas e outras sociedades de transporte.

Ele tem que saber manter e com a correspondência profissional e participar nas exposições turísticas à nacional e internacional

M2/G1/D2**MISSÃO DO CHEFE DE RECEPÇÃO (CR)**

- Controlar o trabalho da recepção
- Recebe os clientes VIP do hotel
- Mantém os contactos com todos os serviços do estabelecimento
- Realiza a política comercial do hotel

- Assegura a ocupação máxima do hotel
- Gere o pessoal e o orçamento de serviço da recepção
- Organiza o trabalho e vigia para o cumprimento das normas de trabalho pelo pessoal
- Organiza a recepção dos clientes
- Dirige a equipa dos recepcionistas
- Controla os « movimentos » dos clientes
- Trabalha em conjunto com o serviço de andares no acolhimento dos hóspedes
- Dá informações sobre os serviços oferecidos pelo estabelecimento
- Dá formação e ajuda aos recepcionistas

M1/G1/D2/U1

Marque a frase como verdadeira ou falsa

	V	F
1. CR não sabe como funcionam todos os serviços do hotel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. CR controla somente o pessoal, mas não os clientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Ele recebe pessoalmente os hóspedes especiais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. CR dirige, mas não participa no trabalho dos recepcionistas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. CR é responsável para o dinheiro que circula na recepção.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

M2/G1/D2/U2

Forma os respectivos substantivos ou adjetivos:

Substantivo	Adjectivo
.....	organizado
Comércio
Cumunidade
.....	acolhedor, hospedeiro.

M1/G1/D2/U3

Ligue as palavras com as suas explicações:

serviço de andares, vigiar, estabelecimento, gerir, formação

	dirigir, governar, controlar e organizar
	instrução, aprendizagem específica, educação
	empresa ou organismo que ocupa, normalmente um corpo de edifícios ou prédios
	controlar, ver com atenção e cuidado
	equipa responsável para os serviços numa parte do hotel, num bloco ou num andar

M2/G1/D3**O CHEFE DA RECEPÇÃO EXPLICA AS RESPONSABILIDADES
DE TRABALHO AO PESSOAL DA RECEPÇÃO**

- Receba sempre os seus clientes de maneira gentil e com um sorriso, mesmo que tenha montes de trabalho a fazer;
- Nunca fique sentado, mas levante-se sempre que um cliente se aproxima da recepção;
- Atenda o telefone até ao terceiro toque e não mais tarde;
- Esteja sempre com um sorriso, mesmo quando está a falar ao telefone;
- É proibido fumar no lugar de trabalho;
- Mantenha sempre um aspecto e maneira de vestir em perfeito estado;
- Esteja no seu lugar com pelo menos 10 minutos de antecedência;
- Tome notas de todos os recados para os hóspedes e verifique que foram transmitidos e recebidos a tempo;
- Tome notas de todas as queixas/reclamações dos clientes transmita-as ao chefe da equipa ou ao director do hotel;
- Verifique com antecedência os quartos dos hóspedes que foram reservados
- Prepare tudo que for necessário para acolher grupos
- Venda serviços suplementares (extras)
- Informe os outros sectores e serviços das mudanças nas reservas, como também quando chegarem clientes VIP

M1/G1/D3/U1**Marque a frase como verdadeira ou falsa**

	V	F
1. O rececionista pode ficar sentado quando trabalha com clientes.	O	O
2. Não é muito grave, se o rececionista se atrasar 10 minutos.	O	O
3. Todos os serviços devem ser informados quando chegam clientes VIP.	O	O
4. O pessoal deve tentar vender mais serviços aos clientes.	O	O
5. Não é importante o aspecto físico dos rececionistas.	O	O

M2/G1/D3/U2**Ligue as palavras com as suas explicações (A+B):**

A	B
Estar com um sorriso	com antecedência
Não se pode fumar	reclamação
Recado	sorrir, ser amável
Queixa	mensagem deixada por alguém
Préviamente	é proibido fumar

M2/G1/D3/U3**Preencha com os verbos na forma adequada:**

- _____ sempre com um sorriso, mesmo quando está a falar ao telefone;
- ___ proibido _____ no lugar de trabalho ;
- _____ sempre um aspecto e maneira de vestir em perfeito estado;
- _____ no seu lugar com pelo menos 10 minutos de antecedência ;
- _____ notas de todos os recados para os hóspedes e _____ que foram transmitidos e recebidos a tempo;

M2/G1/D4

O DIRECTOR GERAL DE UM GRANDE HOTEL
CONTA EM QUE CONSISTE O SEU TRABALHO

« A minha missão principal é de controlar o funcionamento de todo o hotel e de todos os serviços e trabalhos relacionados e que podem ou poderiam trazer lucro para a nossa companhia.

A organização do trabalho no nosso hotel é a seguinte :

O Gerente ou Director do hotel é meu subordinado directo. Ele é responsável por todos os serviços do hotel e assegura as comunicações entre nós. Não podemos admitir que serviços diferentes trabalhem separadamente e independentemente uns dos outros. Com certeza, cada um deles dispõe de uma certa liberdade, mas todas as decisões são tomadas com o acordo do Director/Chefe do hotel. Ele é que tem a tarefa e a responsabilidade de dirigir o hotel de tal maneira que o estabelecimento ganhe lucro.

O Chefe (Director) da recepção é, na hierarquia hoteleira, imediatamente subordinado ao Director do hotel. A sua responsabilidade maior são os clientes, como também resolver os problemas eventualmente ocorridos e, finalmente, criar

um ambiente de trabalho agradável para os sectores/ serviços da Recepção e o Serviço dos andares, que lhe são subordinados e dos quais é responsável. »

M2/G1/D4/U1

Responde pela positiva ou negativa às seguintes perguntas:

1. O Director do hotel tem um posto superior ao do Chefe da recepção?
 - sim
 - não
2. O propósito do trabalho do Director é o hotel ser lucrativo?
 - sim
 - não
3. O Chefe da recepção vigia e coordena o trabalho do Serviço de restauração?
 - sim
 - não
4. Os serviços da Recepção e dos Andares são responsabilidade do Director/Chefe da recepção?
 - sim
 - não

M2/G1/D4/U2

Forma os respectivos verbos ou advérbios, a partir do substantivo dado:

Substantivo	Advérbio	Verbo
agrado
subordinação
criação
separação

M2/G1/D4/U3

Preencha com os pronomes adequados de acordo com o texto:

O Gerente ou Director do hotel é subordinado directo. é responsável por os serviços do hotel e assegura as comunicações entre nós. Não podemos admitir que serviços diferentes trabalhem separadamente e independentemente uns dos Com certeza, um deles dispõe de uma liberdade, mas todas as decisões são tomadas com o acordo do Director/Chefe do hotel. Ele é que tem a tarefa e a responsabilidade de dirigir o hotel de tal maneira que o estabelecimento ganhe lucro.

M2/G1/D5**O CHEFE DE RECEPÇÃO CONTA EM QUE CONSISTE O SEU TRABALHO**

« Como Chefe da Recepção, eu sou subordinado directo do Director do Hotel. Todavia, tenho autorização de tomar todos os dias decisões ligadas com o trabalho dos serviços da Recepção e dos Andares. Estou muito contente que a equipa dos gerentes confie em mim. Para cumprir com eficácia o meu trabalho, tenho que colaborar muito bem com o responsável da recepção. A tarefa principal dele é de vigiar o trabalho na recepção dos hóspedes e manter o contacto permanente com eles, assim como com o resto do pessoal. Trabalho da mesma maneira com a governanta que chefia as camareiras e vigia o estado dos quartos e dos compartimentos comuns. »

M2/G1/D5/U1

Responde pela positiva ou negativa às seguintes perguntas:

1. O Chefe da recepção coordena o trabalho da governanta e do responsável da recepção?
 - sim
 - não
2. O hóspedes têm contacto permanente com o pessoal da recepção?
 - sim
 - não
3. O Chefe da recepção não está contente com o ambiente do seu trabalho?
 - sim
 - não
4. O Director/Chefe da recepção tem certa autonomia na tomada das decisões?
 - sim
 - não

M2/G1/D5/U2

Ligue os pares sinónimos (A+B):

A	B
diariamente	liderar, dirigir
compartimento	respeitar, acreditar em
confiar em	espaço num prédio/edifício(um quarto,sala,corredor)
chefiar	tomar decisão, ter vontade e intensão de fazer algo
decidir	todos os dias

M2/G1/D5/U3**Preencha com palavras e expressões de acordo com o texto:**

O Chefe da Recepção é..... directo do Director do Hotel. No entanto, ele é autorizado de tomar, diariamente, decisões ligadas com o trabalho dos serviços da Recepção e dos Andares. Estou muito contente que a equipa dos gerentes confie em mim. Para cumprir o meu trabalho, tenho que muito bem com o responsável da recepção. A tarefa principal dele é de vigiar o trabalho na recepção dos hóspedes e manter o contacto permanente com eles, assim como com o resto do pessoal. Trabalho com a governanta que chefia as camareiras e o estado dos quartos e dos compartimentos comuns.

M2/G1/D6**CHEFE DA RECEPÇÃO CUMPRIMENTA UM GRUPO DE HÓSPEDES QUE ACABA DE CHEGAR**

Senhoras e Senhores, Bom dia,

Chamo-me Jenny e dou-vos as boas vindas em nome do nosso hotel !

Sou a Chefe/Directora da recepção e com a ajuda de toda a equipa do Hotel *Orquídea* vamos fazer o melhor possível para que a vossa estadia aqui seja inesquecível!

Os nossos gentis recepcionistas já têm as chaves dos quartos e os cartões do hotel, para que os senhores possam estar instalados e acomodados o mais rápido possível. Hoje o tempo está fantástico e a praia está à vossa espera!

Se precisarem de alguma coisa ou informação, podem dirigir-se a um dos meus colegas ou a mim.

Desejo-vos a todos umas férias bonitas e agradáveis !

M2/G1/D6/U1**Escolha a opção correcta segundo o diálogo:**

1. Qual foi o motivo para o discurso da Chefe da recepção?
 - ela queria informar o pessoal como funciona o serviço
 - cumprimentar e acolher os novos, recém-chegados hóspedes
 - explicar aos clientes como deve trabalhar o pessoal do hotel
2. Os recepcionistas:
 - prepararam os documentos para os clientes poderem partir

- querem organizar uma festa para os hóspedes
 - já prepararam as chaves para um alojamento mais rápidos dos clientes
3. Qual o mais correcto: A cliente do hotel:
- não pode contactar directamente o responsável pelo mini-bar
 - a cliente aparentemente veio só e ficou num quarto individual
 - a hóspede não quer usar a lista de números telefónicos que tem no quarto

M2/G1/D6/U2**Complete com os pronomes relativos:****como, quem, cujos, o que, quais**

1. fala aos novos hóspedes do hotel, é a chefe da recepção.
2. está o tempo hoje?
3. são os funções dos recepcionistas?
4. Os hóspedes documentos estão prontos podem subir para seus quartos.
5. diz a Chefe da recepção aos clientes?

M2/G1/D6/U3**Preenche nos espaços vazios formando respectivamente o antónimo correspondente:**

bonito
.....	o melhor
rápido
.....	ruidoso
chegar

M2/G1/D7**DIRECTOR CONTA A VISITA DE CLIENTES VIP**

Jornalista – O senhor disse que era importante tratar todos os hóspedes muito bem, mas também de maneira *diferente*. O que significa isso?

Ditector – Sim, precisamente isso. Como todas as outras empresas, nós temos o dever de reconhecer os clientes que são mais importantes para nós.

J – Em que sentido alguns clientes são mais importantes dos outros ?

D – É como numa viagem de avião – todos os passageiros têm que se sentir confortavelmente, no entanto, os da primeira classe recebem cuidados especiais.

J – Mas eles pagam também um preço mais alto.

D – O mesmo é válido para os nossos clientes VIP. Geralmente são homens de negócios que viajam, e esperam um serviço de alta qualidade. E mais – eles visitam o hotel com frequência e tornaram-se em clientes leais e constantes.

J – E como é que acolhem esses hóspedes?

D – O acolhimento faz-se obrigatoriamente por mim ou pelo Director da Administração. Se se tratar de um cliente, que já esteve no hotel, nós temos os dados e o registo faz-se muito rapidamente, sem ser preciso ele preencher um impresso de registo.

J – Como sabemos são pessoas ocupadíssimas e estão sempre com pressa...

D – É por isso que nós também tentamos poupar-lhes o tempo ao máximo. No quarto deles espera-o um jornal do dia, bandeja de fruta, flores, assim como um cartão de boas-vindas do Director Geral. Assim como tudo o resto que eles tenham encomendado.

J – Suponho que não há departamento no hotel que não saiba da chegada de um cliente VIP desses ?

D – Exactamente. Somos uma equipa e é preciso que comuniquemos e partilhemos sempre as informações entre nós.

M2/G1/D7/U1

Responde às seguintes perguntas:

1. O director acha que tratar os clientes de maneira diferente é importante e bom?
 - sim
 - não
2. O hóspedes VIP são mais importantes e recebem melhor serviço?.
 - sim
 - não
3. O clientes que não são VIP recebem um serviço mau?
 - sim
 - não
4. O propósito do acolhimento especial é facilitar aos homens de negócios que são clientes regulares do hotel?
 - sim
 - não

M2/G1/D7/U2

Ligue as expressões com suas explicações (A+B):

A: cliente VIP, homem de negócios, freguês, empresa

A	B
.....	companhia, firma
.....	clientes regulares, leais e constantes
.....	pessoa que trabalha, empregado no comércio ou outro negócio
.....	hóspedes especiais, mais importantes do que os outros

M2/G1/D7/U3

Preencha com as preposições necessárias, ligadas ou não com artigo :

D – O mesmo é válido os nossos clientes VIP. Geralmente são homens de negócios que viajam, e esperem um serviço alta qualidade. E mais – eles visitam o hotel com frequência e tornaram-se em clientes leais e constantes.

J – E como é que acolhem esses hóspedes?

D – O acolhimento faz-se obrigatoriamente mim ou Director da Administração. Se se tratar de um cliente, que já esteve hotel, nós temos os dados e o registo faz-se muito rapidamente, sem ser preciso ele preencher um impresso de registo.

J – Como sabemos são pessoas ocupadíssimas e estão sempre com pressa...

D – É por isso que nós também tentamos poupar-lhes o tempo ao máximo. quarto espera-os um jornal do dia, bandeja de fruta, flores, assim como um cartão de boas-vindas do Director Geral. Assim como tudo o resto que eles tenham encomendado.

M2/G1/D8

DIRECTOR CONTA OS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES VIP

Jornalista – Que mais nos pode contar de interessante sobre os hóspedes VIP ?

Director – Se calhar as pessoas sabem pouco, que nós distinguimos, de facto, uns clientes VIP dos outros clientes VIP .

J – Quer dizer que há vários tipos de clientes VIP?

D – Exactamente. Para nós VIP é cada cliente que é “cliente leal” ou “freguês”, que prefere o nosso hotel e visita-nos frequentemente.

J – E certamente todo o pessoal o conhece?

D – É verdade. A seguir podemos colocar o assim chamado cliente CIP / Company Important Person / - é uma pessoa, que ocupa posto superior na companhia, com a qual o nosso hotel trabalha. Isso pode ser uma empresa, que usa com frequência as nossas salas de conferência e reuniões ou as suítes de negócios, por exemplo.

J – E existem outros hóspedes VIP ?

D – No topo da classificação estão os assim chamados VVIP (Very Very Important Persons) – são diplomatas, ministros, até o Presidente da República. No entanto, há um outro grupo de pessoas que precisam de mais atenção e cuidados especiais, SPATTs / Special Attention Guests / - são hóspedes com doenças ou deficiências ou pessoas que moram muito tempo no nosso hotel.

J – Acho que foi interessante para nós todos saber mais sobre esses tipos de clientes VIP.

M2/G1/D8/U1

Marque a frase como verdadeira ou falsa:

- | | V | F |
|---|----------|----------|
| 1. O director diz que só há um tipo de hóspedes VIP. | O | O |
| 2. Tratamento especial merecem somente pessoas muito ricas. | O | O |
| 3. Existem clientes especiais do meio político e diplomático que estão no topo da classificação dos hóspedes VIP. | O | O |
| 4. Não basta um cliente ser rico, para ser VIP ele tem que usar com certa frequência os serviços do hotel. | O | O |
| 5. Pessoas com deficiência nunca podem receber tratamento especial. | O | O |

M2/G1/D8/U2

Faça as correspondências entre os sinónimos:

se calhar	reconhecer, separar do resto
no entanto	específico
especial	talvez
distinguir	mas, todavia

M2/G1/D8/U3

Ligue as duas partes da tabela para formar frases ou expressões correctas:

eles precisam	conhecer mais sobre os clientes VIP
distinguimos	de mais atenção e de cuidados específicos
ele ocupa	uns clientes dos outros
foi interessante	um posto muito alto

M2/G1/D9**DIRECTOR CONTA SOBRE AS DIFERENÇAS NO SERVIÇO
PARA OS HÓSPEDES VIP**

J – Além de existirem diferentes tipos de clientes VIP, há também diferenças no modo de os servir?

D – Sim, é normal que assim seja. Por exemplo, ao contrário da maioria dos turistas, os hóspedes VIP têm quartos reservados com antecedência. A nossa tarefa é investigar e saber que tipo de quarto preferem, com vista para onde, se irão precisar de equipamento específico e qual será esse, etc.

J – E pelo que sei, o Director do Hotel recebe pessoalmente, à chegada os hóspedes VIP?

D – Em princípio sim, mas em alguns casos eles podem ser recebidos também pelo Chefe da Administração (do departamento).

J – E como é para os mais especiais clientes?

D – Todos os hóspedes CIP também têm quarto previamente marcado, que é verificado obrigatoriamente duas vezes e obviamente mobiliado com mais extras. Além disso, se na sua última visita o hóspede tinha desejado alguma coisa de especial, nós temos a obrigação de oferecer essa coisa.

J – Para mim será muito interessante saber o que propõem aos clientes VVIP?

D – Em primeiro lugar, os seus quartos são verificados 3 vezes, sendo a última vez o próprio Director Geral do hotel a fazer a inspecção. Não é preciso mencionar todas as comodidades suplementares. Além disso um cliente VVIP não faz registo na recepção. Isso acontece no quarto dele ou através de um representante autorizado. Em outras palavras, para nós todos os hóspedes são importantes, no entanto alguns são-no mais!!!

M2/G1/D9/U1**Escolha a opção correcta segundo o diálogo:**

1. Qual das seguintes não marca a diferença entre hóspedes VIP e os hóspedes comuns?
 - têm quartos reservados com antecedência
 - podem usar todas as noites o serviço do quarto para encomendar comida
 - são recebidos pelo Director do Hotel ou o Director da Administração
2. Qual dos seguintes é um cuidado especial para os clientes mais importantes:
 - limpar os quartos diariamente e colocar acessórios de toilette novos
 - transferir-lhes o mais depressa possível os recados

- verificar pelo menos duas vezes o estado do quarto antes deles chegarem
3. Qual o correcto: o Director Geral:
- verifica todos os quartos para ver se estão bem preparados
 - verifica por uma terceira vez os quartos dos clientes mais importantes
 - não verifica pessoalmente os quartos, isso faz o pessoal

M2/G1/D9/U2

Ligue as duas colunas, formando frases correctas (A+B):

A	B
Os quartos dos clientes CIP	quanto ao modo de servir os clientes VIP
Todos os hóspedes são importantes	os hóspedes VIP têm quartos reservados com antecedência
Também há diferenças	são verificados duas vezes e têm mais comodidades
Ao contrário da maioria dos turistas,	mas alguns são-no mais

M2/G1/D9/U3

Preencha os espaços com as formas verbais adequadas, segundo o texto:

Todos os hóspedes CIP também têm quarto previamente marcado, que é verificado obrigatoriamente duas vezes e obviamente mobiliado com mais extras. Além disso, se na sua última visita o hóspede alguma coisa de especial, nós a obrigação de oferecer essa coisa.

J – Para mim será muito interessante saber o que aos clientes VVIP?

D - Em primeiro lugar, os seus quartos 3 vezes, sendo a última vez o próprio Director Geral do hotel a fazer a inspecção. Não é preciso mencionar todas as comodidades suplementares. Além disso um cliente VVIP não registo na recepção. Isso acontece no quarto dele ou através de um representante autorizado.

M2/G1/D10

CONVERSA COM MARGARET,
DIRECTORA DE MARKETING DO HOTEL "ORQUÍDEA"

Jornalista – Margaret, podia contar-nos mais sobre o seu trabalho, por favor?

Margaret – Com certeza. Na minha função de Directora de marketing, eu tenho que trabalhar com vários agentes de turismo, na maioria dos casos da Europa,

mas também do Japão e dos Estados Unidos. Grande parte das minhas viagens estão ligadas com participações em Bolsas e Exposições de turismo, como também com a assinatura de contratos e acordos.

J – Como é organizada uma viagem sua?

M – Se for uma viagem ligada com participação numa exposição internacional, eu uso algum dos pacotes oferecidos – o bilhete de avião, hotel e balcão de representação (loja representativa). Mas se se trata de uma viagem de negócios individual, conto com a minha secretária que organiza tudo.

J – Você trabalha num hotel de luxo. Portanto quais são as comodidades que procura, quando passa a noite num outro hotel?

M – Claro que prefiro usar os serviços da nossa cadeia de hotéis, isso, porém, nem sempre é possível. Nesses casos prefiro que o hotel fique mais perto do lugar da reunião. Para o meu trabalho preciso de fax e telefone disponíveis, às vezes, de computador e, porque não, de usar um centro desportivo.

J – Quase todos os hotéis oferecem serviço de centro de negócios próprio? Acha que isso é necessário?

M – Acho-o extremamente útil e confortável para todos os hóspedes. Eu pessoalmente uso com frequência esse tipo de serviço.

J – E sendo uma mulher, tem exigências específicas quando visita algum outro hotel?

M – Quanto a mim, sou exigente quanto à localização do hotel. Se possível evito usar táxis ou o metro. Além disso, prefiro ter o quarto num andar mais baixo e perto do elevador.

J – Que interessante. Muito obrigado, Margaret, pelo tempo que nos dedicou!

M2/G1/D10/U1

Responde às seguintes perguntas:

1. Margaret acha o serviço de centro de negócios útil e bom?
 - sim
 - não
2. O mais importante para ela é a localização do hotel e a fácil e rápida saída e entrada no quarto?
 - sim
 - não
3. Quando viaja ela fica sempre num hotel da sua cadeia hoteleira?
 - sim
 - não

4. Quando a Margaret viaja de negócios ela precisa sempre de telefone e fax à disposição?
- sim
 - não

M2/G1/D10/U2

Dê sinónimos do texto para as palavras, ou explique (A=B):

A	B
para mim	quanto a mim, eu pessoalmente
mas	ter exigências
posição (do hotel)	porém, no entanto, todavia
exigir	localização

M2/G1/D10/U3

Preencha com as preposições adequadas, junto ou sem o artigo:

- minha função de Directora de marketing, eu tenho que trabalhar com vários agentes de turismo, maioria dos casos da Europa, mas também do Japão e dos Estados Unidos. Grande parte minhas viagens estão ligadas participações Bolsas e Exposições de turismo, como também com a assinatura de contratos e acordos.
- Como é organizada uma viagem sua?
- Se for uma viagem ligada com participação numa exposição internacional, eu uso algum dos pacotes oferecidos - o bilhete de avião, hotel e balcão de representação (loja representativa). Mas se se trata de uma viagem de negócios individual, conto a minha secretária que organiza tudo.
- Você trabalha num hotel de luxo. Portanto quais são as comodidades que procura, quando passa a noite outro hotel?

M2/G1/D11

RECEPCIONISTA E CR ESTÃO A PREPARAR A RECEPÇÃO DE UM GRUPO

CR - Quando é que chegam?

R - Esperamos que cheguem por volta das 10.30h.

CR - Portanto, dentro de meia hora. Está tudo pronto?

R - Sim, os quartos estão distribuídos, as chaves - preparadas.

CR - E os cartões do hotel estão escritos?

R - Estão, para cada um dos hóspedes.

CR – Estão alojados em que andares?

R – O quarto nº1 – no 1º andar, quarto nº10 no segundo, quarto nº6 – no terceiro.

CR – Alguém tem exigências especiais?

R – Há um casal idoso, que colocamos no primeiro andar.

CR – Está bem. Prepare a lista de registo/de verificação! Eu vou ficar aqui para os acolhermos mais rapidamente.

M2/G1/D11/U1

Marque a frase como verdadeira ou falsa:

- | | V | F |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. O grupo de hóspedes chega à tarde. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Como há bastante tempo, as preparações para os receber vão começar só agora. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. No grupo há uns clientes especiais, que receberam tratamento adequado. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. O Director da Recepção fica com o recepcionista para que o acolhimento seja mais depressa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M2/G1/D11/U2

Faça as correspondências entre os sinónimos:

rapidamente	que tem muitos anos
por volta das 10 horas	específico
pronto	depressa
especial	pelas 10 horas
idoso	preparado

M2/G1/D11/U3

Escolha a opção correcta segundo o diálogo:

1. Qual das seguintes não é verdade?
 - o Chefe da Recepção quer saber a hora exacta da chegada do grupo
 - no grupo há um par de clientes mais específicos
 - o chefe da recepção deixa o acolhimento ao pessoal e vai-se embora
2. Para receber os clientes mais rapidamente:
 - já estão preparados os documentos e as chaves dos quartos
 - vem ajudar pessoal de todos os outros serviços
 - não se faz nada de diferente
3. Qual o correcto, o CR :
 - não participa na recepção de grupos, só dos clientes VIP
 - trabalha junto com os recepcionistas para ajudar
 - não acha a preparação para acolhimento do grupo boa

M2/G1/D12**CONVERSA ENTRE O DIRECTOR EXECUTIVO E O DIRECTOR DO DEPARTAMENTO DE "RECURSOS HUMANOS" (DRH)**

DRH – Queria que falássemos sobre o orçamento do meu departamento.

DE – É sobre o quê?

DRH – Trata-se da decisão que tomámos na última reunião, sobre a formação e instrução do pessoal.

DE – Sim, lembro-me.

DRH – Todos vêm ter comigo, mas depois das restrições no orçamento, não sei se poderemos realizar esses cursos neste momento.

DE – Quero que me apresentes um relatório pormenorizado sobre as despesas, feitas pelo teu departamento.

DRH – Apresento-o já esta tarde. Mas o senhor sabe quanto dinheiro investimos na formação dos directores de departamentos...

DE – Sim, sei, mas sei também, que se não instruíssemos o pessoal, isso custaria ao hotel mais dinheiro, do que aquele que vamos gastar para a formação.

M2/G1/D12/U1**Responde às seguintes perguntas:**

1. O DRH quer falar com o DE porque acha que o hotel não tem fundos para financiar cursos de formação?
 - sim
 - não
2. As despesas foram reduzidas para poupar dinheiro do orçamento.
 - sim
 - não
3. O Director Executivo diz que não vão organizar cursos.
 - sim
 - não
4. Quando o pessoal é bem qualificado o hotel só pode ganhar.
 - sim
 - não

M2/G1/D12/U2**Preencha os espaços com os pronomes e advérbios adequados:**

DRH – o pessoal vem falar comigo, mas depois das restrições no orçamento, não sei se poderemos realizar esses cursos

momento.

DE – Quero que me apresentes um relatório pormenorizado sobre as despesas, feitas pelo teu departamento.

DRH – Apresento-o já tarde. Mas o senhor sabe quanto dinheiro investimos na formação dos directores de departamentos...

DE – Sim, sei, mas sei também, que se não instruíssemos o pessoal, custaria ao hotel mais dinheiro, do que dinheiro que vamos gastar para a formação.

M2/G1/D12/U3

Preencha as colunas fazendo as correspondências entre as expressões:

restringir o orçamento	diminuir as despesas
falar sobre o problema	discutir o assunto
eles vêm ter comigo	eles dirigem-se a mim
pormenorizado	em detalhes

M2/G1/D13

CONVERSA COM A GOVERNANTA (CAMAREIRA SÉNIOR)

Governanta – Na minha opinião, o problema está na idade.

Director – Como assim?

Governanta – Estou a falar da Anna, ela trabalha para nós como camareira há mais de 20 anos.

D – Sim, lembro-me dela.

Governanta – Ultimamente, porém, nunca tem tido tempo suficiente para a limpeza dos quartos. As colegas dela ajudam-na, mas já começam a ficar irritadas, por terem que fazer trabalho suplementar.

D – E a qualidade do trabalho dela?

Governanta – Aí não há problema. Talvez ela seja a melhor camareira.

D – E você pensou em algumas soluções para o problema?

Governanta – Pensei e estou precisamente aqui por isso. Pensava em propor-lhe trabalhar meia-jornada.

D – Mas assim o salário dela também vai diminuir.

Governanta – Sim, porém, no resto do tempo ela podia ajudar na formação das outras camareiras ou ajudar para arrumação do depósito.

D – Está bem, assim concordo. Fale com ela, se quiserem, venham ter comigo. Mas não devemos perder o nosso pessoal de qualidade!

M2/G1/D13/U1**Responde às seguintes perguntas:**

1. A governanta está preocupada por causa do trabalho de uma antiga empregada?
 - sim
 - não
2. A velha camareira é a melhor em termos de qualidade de trabalho.
 - sim
 - não
3. O Director acha que a camareira tem que ser reformada.
 - sim
 - não
4. Quando o pessoal é bem qualificado o hotel só pode ganhar.
 - sim
 - não

M2/G1/D13/U2**Ligue as colunas para formar frases correctas:**

rapidamente	depressa
por volta das 10 horas	pelas 10 horas
pronto	preparado
especial	específico
idoso	que tem muitos anos

M2/G1/D13/U3**Preencha os espaços com os verbos nas formas adequadas:**

G - Ultimamente, porém, ela nunca tem tido tempo suficiente para a limpeza dos quartos. As colegas dela ajudam-na, mas já a ficar irritadas, por que fazer trabalho suplementar.

D - E a qualidade do trabalho dela?

G - Aí não há problema. Talvez ela a melhor camareira.

D - E você pensou em algumas soluções para o problema?

G - e estou aqui por isso precisamente. Pensava em propor-lhe trabalhar meia-jornada.

D - Mas assim o salário dela também vai diminuir.

G - Sim, porém, no resto do tempo ela ajudar na formação das outras camareiras ou ajudar para arrumação do depósito.

D - Está bem, assim concordo. Fale com ela, se, venham ter comigo. Mas não devemos perder o nosso pessoal de qualidade!

M2/G1/D14**DIRECTOR DO HOTEL ESTÁ A FALAR
COM O PESSOAL DA RECEPÇÃO NUMA REUNIÃO**

D – Pedi esta reunião, porque queria que discutíssemos os resultados do inquérito. Em geral, são bons, mas noto que há momentos nos quais dão erros elementares.

CA – Podia falar mais concretamente (podia precisar)?

D – Nos dias em que tivemos mais trabalho, os recepcionistas nem sempre estavam sorrindo, os serviços suplementares não foram oferecidos, até houve uma vez em que um recado que não foi entregue ao cliente.

CA – Mas, sr. Director, o senhor sabe que nos últimos meses o trabalho aumentou bastante, temos muito mais eventos organizados, acolhemos grupos...

R – Quando chega muita gente à recepção, todos querem ser atendidos de imediato.

D – Vocês sabem qual o procedimento quando acolhemos grupos. Vão trabalhar acima de tudo com o guia. Advirtam-no previamente para recolher os passaportes dos hóspedes. Desse modo eles não formam fila na recepção e não ficam nervosos por terem de esperar.

CA – E não se pode contratar pelo menos um rececionista estagiário, que ajudará o resto do pessoal?

D – Vamos discutir esse assunto na reunião na quinta-feira. Agora voltem para os seus lugares de trabalho e não se esqueçam de sorrir mais!

M2/G1/D14/U1**Responde pela positiva ou negativa às seguintes perguntas:**

1. O Director reuniu o pessoal para discutir a qualidade do trabalho?
 - sim
 - não
2. Ele não está contente por causa de algumas faltas de aplicação dos recepcionistas?.
 - sim
 - não
3. Não há modo para resolver o problema, porque o pessoal não quer trabalhar?
 - sim
 - não

4. Faltam alguns empregados extra e isso vai ser tema da próxima reunião de serviço?
- sim
 - não

M2/G1/D14/U2

Dê o correspondente sinónimo (A=B):

A	B
imediatamente
pesquisa
prevenir
acontecimento

M2/G1/D14/U3

Substitua as palavras sublinhadas por alguma das seguintes equivalentes:

assim, mensagem, encaminhado/a, extra, com antecedência, muitos clientes, exclusivamente

D – Quando tivemos mais trabalho, os recepcionistas nem sempre estavam sorrindo, os serviços suplementares não foram oferecidos, até houve uma vez em que uma recado que não foi entregue ao cliente.

CA – Mas, sr. Director, o senhor sabe que nos últimos meses o trabalho aumentou bastante, temos muito mais eventos organizados, acolhemos grupos...

R – Quando chega muita gente à recepção, todos querem ser atendidos de imediato.

D – Vocês sabem qual o procedimento quando acolhemos grupos. Vão trabalhar acima de tudo com o guia. Advirtam-no previamente para recolher os passaportes dos hóspedes. Desse modo eles não formam fila na recepção e não ficam nervosos por terem de esperar.

CA – E não se pode contratar pelo menos um recepcionista estagiário, que ajudará o resto do pessoal?

M2/G1/D15

DIRECTOR DO HOTEL CUMPRIMENTA HÓSPEDES

M – Sr. e sr^a Jones, bom dia! Como estão os senhores?

Γ – Muito bem, obrigado.

M – Como foi a primeira noite no hotel? Tiveram algum problema com o acolhimento?

Γ – Estávamos um pouco cansados da longa viagem, mas o ambiente aqui é fantástico. Conseguimos descansar e hoje pensamos em ir à praia.

M – Desejo-lhes um bom dia e também uma estadia inesquecível! Se precisarem de alguma coisa, não hesitem em chamar os meus colegas!

M2/G1/D15/U1

Escolha a opção correcta segundo o diálogo:

1. Quando é que chegaram os clientes?
 - no mesmo dia da conversa com o Director
 - na tarde do dia anterior
 - há alguns dias
2. Os hóspedes:
 - estão tão cansados que não conseguem apreciar a beleza do ambiente
 - querem descansar porque não conseguiram depois da viagem
 - já descansaram e tencionam ir tomar banho na praia
3. Qual o mais correcto: o Director do hotel:
 - não está interessado no conforto dos clientes
 - tenta fazer o máximo para que os hóspedes se sintam bem
 - está muito preocupado por causa dos clientes estarem cansados

M2/G1/D15/U2

Complete com as seguintes palavras:

cansativa, agradável, interessa-se, querem, maravilhoso

1. O ambiente neste hotel é
2. Como foi a sua viagem? – Ah, muito, vou descansar umas horas no quarto?
3. O tempo está fantástico e o hotel – tão
4. Os hóspedesir para a praia.
5. O Director se os clientes foram bem recebidos?

M2/G1/D15/U3

Preenche os espaços vazios formando respectivamente o antónimo correspondente:

cansado
.....	ambiente agradável
gentil

..... longo
chegada

M2/G1/D16**DIRECTOR DESPEDE-SE DE HÓSPEDES DO HOTEL**

M – Foi um prazer vê-los de novo. Como passaram as vossas férias?

Γ – Foi tão bom, que não nos apetece partir. Duas semanas voaram sem nós darmos por isso!

M – Fico muito contente de o ouvir. Alguém ajuda os senhores com as bagagens?

Γ – Sim, sim. O paquete espera para regularizarmos a conta e vai subir para nos ajudar.

M – Que tenham uma boa viagem e voltem sempre ao nosso hotel!

M2/G1/D16/U1**Marque a frase como verdadeira ou falsa:**

- | | V | F |
|--|----------|----------|
| 1. Os hóspedes acabam de chegar no hotel. | 0 | 0 |
| 2. Eles não gostaram da estadia e por isso partem relativamente cedo. | 0 | 0 |
| 3. O paquete ajuda-os com as malas depois deles pagarem a conta. | 0 | 0 |
| 4. O Director conhece esses hóspedes porque não é a primeira vez que eles visitam o hotel. | 0 | 0 |

M2/G1/D16/U2**Faça frases correctas, ligando as colunas:**

são sempre	com a bagagem
temos que	que nem nos apetece partir
ele ajuda-nos	tão rapidamente
gostamos tanto	pagar a conta
o tempo passou	bem vindos

M2/G1/D16/U3**Escolha a opção correcta segundo o diálogo:**

1. O Chefe da Recepção quer saber:
 - quem precisamente vai levar a bagagem
 - quando partem os clientes
 - se os hóspedes foram bem tratados e se gostaram do tempo passado no hotel
2. Para que os hóspedes se sintam bem:
 - eles recebem ajuda e tratamento gentil e personalizado
 - eles têm que organizar por eles próprios os seus divertimentos
 - não se faz nada de especial
3. Qual o correcto, o CR :
 - nunca fala com hóspedes do hotel pessoalmente
 - conhece bem o trabalho e os clientes regulares e conversa com eles
 - duvida da qualidade da recepção que efectuaram aos clientes

M2/G1/D17**DIRECTOR FAZ APRESENTAÇÃO DO HOTEL**

O hotel de quatro estrelas "Orquídea" fica situado perto da montanha, rodeado por floresta e pistas de esqui. Sendo hóspedes do hotel, o senhor / senhora pode aproveitar do nosso transporte às pistas de esqui, durante o seu horário de funcionamento; do parque de estacionamento; de um guarda-roupa para o seu equipamento de esqui; assim como da piscina, da sala de fitness e da sauna.

"Descansando, trabalha-se melhor!" – é com esta ideia que pode organizar aqui reuniões e conferências e gerar novos contactos de negócios. O hotel dispõe de centro de negócios e três salas de conferências – de 15 até 110 lugares.

O hotel dispõe de 81 quartos, com mobiliário moderno, confortáveis e aconchegantes. O preço inclui o pequeno-almoço. Podem escolher e pagar um pacote completo, que inclui dormida, pequeno-almoço e jantar. Para facilitar oferecemos serviço de quarto (room service), e para a segurança dos vossos valores pode contar com um cofre, que fica na recepção. Os quartos têm aquecimento local e todos possuem televisão com canais de satélite, telefone directo, minibar, banheira e secador de cabelo na casa de banho.

O hotel dispõe de um restaurante, taberna, bar de noite e panorâmico. O ambiente é ideal para organizar festas de família, coquetéis, reuniões de negócio.

M2/G1/D17/U1**Responde às seguintes perguntas:**

1. O hotel "Orquídea" oferece a oportunidade de praticar esqui?
 - sim
 - não
2. Ele propõe boas condições tanto para turismo, como para viagens de negócios e reuniões?.
 - sim
 - não
3. Não é possível organizar um casamento neste hotel.
 - sim
 - não
4. Os serviços oferecidos pelo hotel "Orquídea" são variados e de alta qualidade?
 - sim
 - não

M2/G1/D17/U2

Distribua as características do hotel, que pode tirar do texto, nas seguintes colunas:

Perto da montanha, cofre, Televisão satélite, secador de cabelo, Transporte para as pistas de esqui, 3 salas de conferências, Restaurante e bar panorâmico, Taberna, bar panorâmico e de noite, Centro de negócios, Parque de estacionamento, Telefone directo, Guarda-roupa para o equipamento.

Vantagens para turistas	Vantagens para pessoas de negócios	Serviços extra

M2/G1/D17/U3

Preencha com palavras e expressões do texto:

Você pode usar os serviços do nosso hotel tanto para fins turísticos, como para marcar reuniões O hotel "Orquídea" fica situado

....., com boas condições para fazer esqui, usar o fitness ou a piscina e descansar na sauna.

Dispomos de 3 salas de e de centro de negócios e moderno.

Oferecemos opções de meia-pensão e de, que inclui dormida, pequeno-almoço e jantar. Nos quartos pode contar com mobília e moderna, minibar, televisão satélite, secador de cabelo e telefone

M2/G1/D18

CONVERSA ENTRE CR E RECEPCIONISTA **SOBRE O ACONTECIDO DURANTE O DIA**

CR – Tim, vamos ver o programa por hoje. De manhã tenho que receber um hóspede muito importante – o príncipe Abdul dos EAU.

R – Príncipe???

CR – Sim, diz-me a que horas ele aterra, porque às 10.00h. tenho que estar numa abertura de exposição turística.

R – Segundo a informação do aeroporto o príncipe aterra às 8.30h. Portanto por volta das 9.00-9.15h deve estar aqui.

CR – Chame-me obrigatoriamente para eu recebê-lo pessoalmente. E o que mais temos para hoje?

R – Às 11.30h começa uma festa de casamento no restaurante.

CR – E o encontro de LionClub, também era para hoje, não era?

R – Sim, eles chegam às 11.00h, reservaram o bar panorâmico.

CR – Está tudo pronto para a recepção do grupo esta tarde?

R – Sim, os quartos estão escolhidos, só temos que preencher os cartões do hotel.

CR – E conseguimos pôr todos no 4º andar?

R – Sim. Acho que é tudo por hoje, por enquanto.

CR – Temos bastante trabalho. Mas vamos conseguir!

M2/G1/D18/U1

Marque a frase como verdadeira ou falsa:

- | | V | F |
|---|----------|----------|
| 1. O CR vai passar todo o dia com o príncipe, para o receber bem. | O | O |
| 2. Como o seu dia está bastante carregado, o CR não pode receber o príncipe e ir à exposição que será inaugurada. | O | O |

3. Os preparativos para receber o grupo de turistas já estão feitos. O O
4. O Chefe da Recepção não fica preocupado apesar do acolhimento ser mais depressa. O O

M2/G1/D18/U2

Faça frases correctas, ligando as partes da tabela:

de acordo com o que disseram do aeroporto	também um outro evento
para hoje temos marcado	o hóspede tem que chegar às oito e meia.
mesmo tendo muito trabalho	é tudo
os participantes na reunião de LionClub	o CR não duvida que conseguirão
por enquanto	marcaram reserva no bar com vista panorâmica

M2/G1/D18/U3

Preencha com palavras e expressões adequadas:

ter lugar, carregado,a, cumprir, profissional, importante, mesmo assim, a inauguração

O Chefe da Recepção tem um dia muito e pede ao recepcionista para lhe relembrar alguns detalhes das tarefas para Vai chegar um cliente bastante, pessoa real árabe. Além disso há um casamento que no restaurante e a de uma exposição de turismo, à qual ele terá que assistir., o CR não entra em pânico e age como bom

M2/G1/D19**CR EXPLICA AOS RECEPCIONISTAS COMO FALAR AO TELEFONE**

- Tenha sempre ao alcance da mão os documentos dos quais pode precisar, durante a conversa telefónica!
- Fale claramente, para que o compreendam!
- Repita sempre a informação que lhe tenham dito!
- Fale com gentileza e bom tom!
- Fale expeditivamente, de maneira clara e eficaz!
- Tome notas durante a conversa. Não conte somente com a sua memória!

- Não interrompa o outro interlocutor!
- Depois da conversa mande um fax ou uma carta com todos os detalhes importantes /especialmente preços e datas!
- Fale com um sorriso! A pessoa do outro lado pode "ouvir" o seu sorriso!

Nunca digam:	Digam:
Estou, sim!	Hotel ".....", bom dia!
Não desliguem!	Só um momento, se faz favor! Podia esperar por um momento!
Quem fala?	Posso dizer que telefonou o senhor...?
Está a telefonar para quê?	Qual é o assunto?
Vou ver	Vou verificar no plano/no programa.... Vou informar-me e digo-lhe depois..
Posso contactá-lo, talvez lhe ligo	Será conveniente eu ligar mais tarde para o senhor/a?
Ele/ela não está	Neste momento ele/ela não está no hotel. Quer deixar recado?
Está tudo OK!	Tudo está em ordem, meu senhor /minha senhora/

M2/G1/D19/U1

Responde às seguintes perguntas:

1. O rececionista tem de falar de maneira clara e fácil para que o compreendam.
 - sim
 - não
2. Ele deve repetir a informação que lhe dizem, para ter evitar mal-entendidos.
 - sim
 - não
3. O rececionista não deve tomar notas, mas contar com a sua memória.
 - sim
 - não
4. Mesmo falando ao telefone, ele deve sorrir, porque isso se sente pelo telefone.
 - sim
 - não

M2/G1/D19/U2

Preencha com os verbos (mandar, ter, falar, repetir, tomar, contar com) no Imperativo:

..... sempre ao alcance da mão os documentos dos quais pode precisar, durante a conversa telefónica!

..... claramente, para que o compreendam!

..... sempre a informação que lhe tenham dito!

..... notas durante a conversa. Não somente com a sua memória!

Não o outro interlocutor!

Depois da conversa um fax ou uma carta com todos os detalhes importantes !

M2/G1/D19/U3

Preencha as colunas:

Está ligando para quê? Estou, sim! Qual é o assunto? Só um momento, se faz favor! Vou verificar no programa.... Será conveniente eu ligar mais tarde? Vou ver... Hotel ".....", bom dia! Como é nome do senhor/a? Não desliguem!

Correcto – profissional e com respeito:	Errado – informal, falta de respeito:

M2/G1/D20

DIRECTOR DEPARTAMENTO
ECONOMATO HOTELEIRO / GOVERNANTA / ECÓNOMO

Responsável para o economato hoteleiro (Ecónomo)

- Controla o funcionamento do hotel
- Define os critérios de qualidade (quartos, áreas comuns, roupa de cama, materiais publicitários, produtos de limpeza)

- Controla o orçamento (roupa de cama, materiais publicitários, produtos de limpeza)
- Define os procedimentos de manutenção e utilização dos quartos e das áreas comuns
- Contrata pessoal e ensina/dá formação/ a governanta
- Prevê o fornecimento de roupa de cama e lençóis, produtos de limpeza , materiais publicitários, etc., conforme a ocupação
- Mantém boas relações com os hóspedes
- Contrata e negocia as condições com os fornecedores
- Comunica com os restantes departamentos

Responsável para o serviço Andares (Governanta)

- Controla a qualidade dos quartos e dos lugares de acolhimento
- Gere e instrui a equipa de camareiras e dos empregados comuns
- Coloca materiais publicitários e os produtos para os hóspedes VIP
- Comunica com os outros serviços
- Distribui os produtos publicitários nos locais de serviço nos andares
- Trata dos objectos esquecidos pelos clientes do hotel
- Cumprimenta e fala gentilmente com os hóspedes

M2/G1/D20/U1

Marque a frase como verdadeira ou falsa:

	V	F
1. O Ecónomo deve instruir as camareiras.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. A governanta normalmente controla o orçamento e o funcionamento de todo o hotel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Colocar materiais de publicidade nos quartos é função da Governanta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. O Ecónomo também como a Governanta têm que falar de maneira gentil com os clientes e de os tratar bem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

M2/G1/D20/U2

Ponha as funções da Governanta e do Ecónomo nas partes da tabela:

Coloca materiais publicitários nos quartos , Negociar as condições dos contratos com os fornecedores, Define os critérios de qualidade , Gere e instrui a equipa de camareiras, Contratar pessoal , Tratar dos objectos esquecidos pelos clientes, Controla o orçamento , Controla o estado dos quartos

Governanta	Ecónomo

M2/G1/D20/U3

Faça as correspondências para formar expressões correctas:

Controlar	De publicidade nos quartos
Gerir e instruir	Todos os clientes do hotel
Colocar materiais	As camareiras e os empregados comuns
Tratar bem	o estado dos quartos

M2/G1/D21**DIRECTOR DO HOTEL CONVERSA COM A GOVERNANTA****SOBRE A CONDIÇÃO DOS QUARTOS ANTES DA ABERTURA DO HOTEL**

M – Então, Sr^a Ivanova, como foi a inspecção aos quartos?

CK – Ainda há muitas coisas para regularizar.

M – Mas vamos conseguir para a inauguração do hotel?

CK – Em duas semanas temos que conseguir.

M – Quais são as avarias?

CK – Em 11 dos quartos temos que mudar as torneiras nas casas de banho, em 3 – as sanitas, e no quarto 321 a banheira tem uma fenda.

M – E temos problemas nos quartos?

CK – Algumas cortinas que ficaram pardas e rasgadas, assim como cobertores de camas.

M – E o fornecimento de roupa de cama já chegou?

CK – Sim, tudo chegou. Assinamos também contrato com a lavandaria.

M – Está bem. Na próxima inspecção dos quartos eu também venho.

M2/G1/D21/U1**Marque a frase como verdadeira ou falsa:**

- | | V | F |
|---|----------|----------|
| 1. O director faz a inspecção dos quartos porque a governanta não sabe como. | O | O |
| 2. Não há nada para consertar nas casas de banho. | O | O |
| 3. Apesar dos detalhes que faltam a arranjar, o hotel estará pronto para o início da estação. | O | O |
| 4. O Director vai participar na inspecção seguinte aos quartos. | O | O |

M2/G1/D21/U2**Faça as correspondências:**

Cortinas pardas	que perderam a cor
Banheira levemente quebrada	que tem uma fenda
Cobertores	que têm que ser mudados
Lavandaria	empresa que trata da limpeza da roupa de cama
Época alta	Estação do ano com mais turistas

M2/G1/D21/U3**Preencha os espaços com os nomes substantivos adequados:**

M – Quais são as avarias?

CK – Em 11 dos quartos temos que mudar as nas casas de banho, em 3 – as, e no quarto 321 a banheira tem uma fenda.

M – E temos problemas nos quartos?

CK – Algumas que ficaram pardas e rasgadas, assim como de camas.

M – E o fornecimento de roupa de cama já chegou?

CK – Sim, tudo chegou. Assinamos também com a lavandaria.

M – Está bem. Na próxima dos quartos eu também venho.

M2/G1/R**REVISÃO****FUNÇÕES DO DIRECTOR GERAL**

Todos os gerentes têm que cumprir várias funções de gestão a todos os níveis, como se pode ver na seguinte tabela:

Função	Exemplo de actividade
Planeamento	Elaborar um orçamento operativo ou plano de marketing
Organização	Distribuir as responsabilidades para uma festa ou casamento que vão ser realizados
Cuidar do pessoal	Contratar, escolher, orientar, formar e instruir o novo chefe de departamento
Gestão	Vigiar o trabalho dos Chefes de todos os departamentos
Controlo	Iniciar mudanças, quando o plano, previsto no orçamento não é respeitado
Avaliação	Definir até que ponto são cumpridos os planos a curto e a longo prazo.

O bom gerente:

- Acentua as capacidades dos empregados;
- Sabe ouvir;
- Partilha o mérito dos resultados;
- Resolve os problemas na equipa;
- Toma as decisões junto com o resto da equipa;

M2/G1/R/U1

Encontre a correspondente definição para cada verbo, que equivale a uma função:

Tratar do pessoal , Avaliar , Controlar , Planear , Gerir , Organizar

Função	Exemplo de actividade
	Vigiar o trabalho dos Chefes de todos os departamentos
	Definir até que ponto são cumpridos os planos a curto e a longo prazo.
	Contratar, escolher, orientar, formar e instruir o novo chefe de departamento
	Elaborar um orçamento operativo ou plano de marketing
	Iniciar mudanças, quando o plano, previsto no orçamento não é respeitado

	Distribuir as responsabilidades para uma festa ou casamento que vão ser realizados
--	--

M2/G1/R/U2

Faça as correspondências para formar expressões correctas:

orçamento	operativo
distribuir	as responsabilidades
tomar	uma decisão
cuidar	do pessoal
partilhar	os méritos e os lucros dos resultados

M2/G1/R/U3

Escolha a opção correcta segundo o diálogo:

1. Qual das seguintes não é função do bom gerente?
 - dar orientação e instruir o pessoal subordinado
 - calcular e preparar o orçamento funcional
 - saber pormenores da vida privada do pessoal
2. Para dirigir uma equipa que funcione e se desenvolve, o chefe:
 - tem que conhecer as capacidades do pessoal e distribuir devidamente as tarefas
 - tem que gastar muito dinheiro na formação suplementar do pessoal
 - tem que ser extremamente severo e manter uma disciplina rigorosa entre os empregados
3. Qual o correcto, o bom gerente deve:
 - não precisar de conhecer os membros da sua equipa pessoalmente
 - ao mesmo tempo instruir, controlar e estimular a sua equipa
 - pagar bons salários e o trabalho avançará sozinho

Secção 2. Situações com clientes



M2/G2/D22

RECEPCIONISTA E DIRECTOR GERAL RECEBEM UM GRUPO

A: Já estão a chegar!

DA: Bem vindos! Espero que tenham feito uma boa viagem!

Sra. Gray: Olá! Eu sou Ana Gray, a guia do grupo. Muito prazer em conhecê-lo.

DA: Muito prazer, Sra. Gray! Chamo-me Peter e sou o Director Geral da Recepção e este aqui é Roger – o Recepcionista. Vamos fazer o check in.

G: Em que posso ajudar? Agradecia se pudesse ser mais rápido, porque viajámos 6 horas e estamos muito cansados.

DA: Não vai demorar. Pode pedir os passaportes aos hóspedes para fazermos o check in.

G: Já os pedi no autocarro. Aqui estão!

DA: Muito bem. Agora seguindo a lista vamos entregar as chaves e os cartões de registo do hotel e os hóspedes podem subir para os quartos.

G: Quando é que podem receber os passaportes?

DA: Dentro de uma hora terminaremos o registo.

G: Alguém pode ajudar-nos com a bagagem?

DA: Cada hóspede marque o número do seu quarto nas malas e o paquete irá levá-las.

G: Obrigada!

M2/G2/D22/U1**Marque a resposta correcta:**

1. A senhora Ana Gray é a Recepcionista do hotel.
 - Sim
 - Não
2. O registo do grupo será feito pelo Recepcionista do hotel e pelo Director Geral da Recepção.
 - Sim
 - Não
3. O registo terminará ao fim do dia.
 - Sim
 - Não
4. Os hóspedes devem marcar o número do quarto na bagagem para que o paquete a leve para os quartos.
 - Sim
 - Não

M2/G2/D22/U2**Preencha os espaços com as palavras que se seguem:*****Vista, no coração do, jardins, oferece, acolhe, hospitalidade***

O Hotel Palácio hóspedes vindos dos quatro cantos do mundo. Num ambiente clássico o hotel toda a elegância e conforto, distinguindo-se pela sua famosa

Localizado Estoril, o Palácio é um hotel de cinco estrelas, rodeado por belos, desfrutando de magnificas sobre o Estoril e a Baía de Cascais.

M2/G2/D22/U3**Escolha a opção que considera correcta:**

1. A guia do grupo, a Sra. Ana Gray quer:
 - Ajudar os recepcionistas no check in do grupo
 - Dar uma volta pela cidade até que tudo esteja pronto
 - Fazer sozinha o registo dos hóspedes
2. O Director Geral pede à Sra. Ana Gray para:
 - Não fazer nada até ao fim do alojamento
 - Juntar os passaportes dos turistas
 - Preencher os formulários de registo
3. Quando é que os turistas podem receber os passaportes?
 - No dia seguinte

- Quando o registo terminar, dentro de uma hora
- No último dia da estadia

M2/G2/D23

O DIRECTOR GERAL EXPLICA AOS EMPREGADOS
AS FORMAS DE PAGAMENTO

“O Hotel oferece aos hóspedes diferentes formas de pagamento dos serviços usados. Nem sempre os quartos são pagos em dinheiro e pré – pagos. A maioria dos hóspedes prefere pagar a sua conta no fim da estadia, apesar de deixar antecipadamente no check in, o número do cartão de crédito ou um depósito como garantia. O hóspede utiliza vários serviços durante a sua estadia – aluguer de vários itens, serviços de lavandaria, engomadoria, serviços de quarto, mini – bar, linha telefónica, etc. Uma parte destes serviços pode ser paga no momento, outra – debitada na conta. Se o hóspede quiser fechar a conta, entregamo-la para a verificar e caso não haja discordância, fechamos a conta.”

M2/G2/D23/U1

Preencha os espaços com as palavras que se seguem:

Bolso, depositei, levantar, tratar, abrir, ao banco, anotei

Hoje de manhã devia de vários assuntos. Por isso tudo na minha agenda. Primeiro fui Tinha que o cheque, recebido dos meus pais. Aproveitei o caso para uma conta e logo uma parte do dinheiro. Já na rua, tirei a agenda do para ver o que é que tinha mais para fazer.

M2/G2/D23/U2

Marque a resposta correcta:

- | | V | F |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. Neste hotel paga-se somente em dinheiro. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Os hóspedes deixam sempre no registo um depósito ou o número do cartão de crédito como garantia, mas a maioria deles paga no fim da estadia. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Todos os serviços utilizados durante a estadia têm que ser pagos no momento, excluindo a linha telefónica. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. O Hotel entrega sempre a conta ao cliente para a verificar e só então é que a fecha. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M2/G2/D23/U3**Faça as correspondências das colunas:**

1	Requisitar	a	dinheiro
2	Abrir uma conta	b	um impresso
3	Trocar	c	cheques/dinheiro
4	Preencher	d	o saldo da conta Nº ...
5	Levantar/depositar	e	à ordem/a prazo
6	Pedir/saber	f	um livro de cheques

M2/G2/D24**TELEVISÃO ROUBADA***E - Empregado**R - Recepcionista**DG - Director Geral*

E: Ana chama imediatamente o Director Geral, por favor!

R: Porquê? O que é que aconteceu?

E: O hóspede do quarto 322 roubou a TV, vi-o.

R: Senhor Director, faça o favor de vir à recepção, temos um problema.

DG: O que é que se passa?

E: Vi o hóspede do quarto 322 a levar a TV e colocá-la no carro.

DG: Tens certeza? E onde estava o segurança?

E: Ele passou pela entrada do lado.

DG: Chama imediatamente o segurança e vão ao parque de estacionamento. Se o hóspede ainda estiver lá, tragam-no para cá. E sejam discretos, por favor! Não quero que todo o hotel saiba o que é que aconteceu!

M2/G2/D24/U1**Escolha a opção correcta segundo o texto:**

- O Empregado pede à Ana chamar imediatamente o Director Geral porque:
 - o hóspede do quarto Nº 322 quer apresentar uma queixa
 - o segurança do hotel viu como o hóspede do quarto Nº 322 saiu do hotel levando a TV consigo
 - o empregado viu o hóspede do 322 roubar a TV.
- O segurança:
 - chamou a polícia, porque viu o que é que aconteceu

- estava a conversar com uma senhora sem conseguir reagir a tempo
 - não viu nada porque o hóspede do 322 passou pela entrada do lado
3. O Director Geral manda o empregado chamar o segurança para:
- irem ao parque de estacionamento e trazerem o hóspede para o hotel o mais discretamente possível
 - avisarem o hóspede que vão chamar a polícia
 - falarem calmamente com o hóspede

M2/G2/D24/U2

Faça as correspondências, ligando as palavras às explicações:

1	Imediato	a	Reservado em suas palavras e actos
2	roubar	b	Rápido, instantâneo
3	discreto	c	Furtar, subtrair coisa alheia

M2/G2/D24/U3

Preencha os espaços com as palavras que se seguem:

distrital, pelas, continha, apresentada, a, segurança, casado, em, no dia, de passagem por, do mês de, em pele, masculino

POLÍCIA DE PÚBLICA

Comando de Lisboa

..... vinte e um Janeiro de dois mil e seis ... onze horas e dez minutos na Secção do Turismo foi queixa (denúncia) por cidadão brasileiro João Costa Mendes de Silva, nascido ... 12/01/1945, , residente ... São Paulo, Brasil, Lisboa, que acusa: um indivíduo, jovem, do sexo, cujo nome e morada desconhece, da prática dos seguintes factos: hoje, pelas 9 horas, na travessa do Alcaide, em Lisboa, lhe ter furtado a sua mala branca, que o seu bilhete de identidade, cem euros e uma máquina fotográfica.

M2/G2/D25**RESERVA EM DUPLICADO**

DG – Director Geral

CDR – Chefe da Recepção

CDR: A situação é esta – o casal do Apartamento de recém-casados deve deixar hoje o hotel.

DG: Então como foi a festa de casamento?

CDR: Foi óptima. Ocuparam mais de 30 quartos e o pai da noiva gastou uns milhares de dólares na festa.

DG: Isto é óptimo. Oxalá eles se sintam bem!

CDR: Tenho a certeza que sim.

DG: Mas qual é de facto o problema com eles?

CDR: O problema não é com eles, mas com o tempo.

DG: O quê?

CDR: O tempo piorou e todos os voos do aeroporto estão cancelados. Acabaram de me informar que ficarão mais uma noite e até esperavam ter um desconto.

DG: Não há problema. Faça-lhes um desconto conveniente para os quartos.

CDR: Está bem, mas surge um problema – outro casal já tinha reservado a suite de lua de mel para esta noite, porque festejam o aniversário de casamento e convidaram os hóspedes para nosso restaurante.

DG: Agora já está tudo claro. Vamos ver o que podemos propor aos nossos noivos. Convida-os daqui a uma hora, por conta do hotel, para o Sky - bar. Quero conversar com eles.

M2/G2/D25/U1

Marque a frase correcta.

- | | V | F |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. O casal do apartamento de recém-casados deixou o apartamento ontem à noite. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. A festa de casamento correu mal porque surgiu um problema com o tempo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. O casal da suite de recém-casados quer ficar mais uma noite porque o tempo piorou e todos os voos do aeroporto estão cancelados. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. O Director Geral convida os recém-casados ao bar do hotel para propor uma solução, uma vez que o apartamento de recém-casados está reservado por outro casal que comemora o aniversário de casamento. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M2/G2/D25/U2

Ligue as duas partes correspondentes das frases.

1	Depois de vários dias nublados e com chuva,	a	mas este tipo de nuvem não é de chuva.
2	Algumas nuvens altas são observadas sobre a cidade,	b	o sol reapareceu forte no Rio de Janeiro.
3	O nevoeiro é resultado da temperatura amena	c	e no Campo dos Afonsos, 31º C.

4	A temperatura já está em 28° C no aeroporto Santos Dummont	d	e da humidade alta neste início de manhã. A temperatura em Caxias está em 16° C.
---	--	---	--

M2/G2/D25/U3

Ponha a preposição correcta nos espaços vazios:

com, de, de, a, de, de para,

O Verão que veio do frio

Muitas nuvens hoje ... manhã no Norte e Centro. ... a tarde a previsão é ... céu pouco nublado. Vento fraco ... moderado ... noroeste, neblinas e nevoeiros matinais.

Céu azul no fim-de-semana ... vento ... noroeste e as neblinas habituais durante a manhã.

M2/G2/D26

O DIRECTOR GERAL PROPÕE QUARTO PARA HÓSPEDES

CDR: Bom dia! Em que posso ajudar?

H: Queríamos ficar no hotel.

CDR: Têm reserva?

H: Não, de facto estamos a viajar e decidimos ficar aqui esta noite.

CDR: Óptimo. Na cidade há muitos monumentos, vale a pena ficar mesmo mais dias. Que quarto desejam os senhores?

H: Talvez o senhor nos proponha algo conveniente?

CDR: Claro. Diga, por favor, quantas pessoas são?

H: Somos uma família com dois filhos – com 4 e 12 anos.

CDR: O que me diz do apartamento – tem uma pequena cozinha, um quarto para dormir e diária com cama extra.

H: Qual é o preço por noite?

CDR: O preço é 130 BGL sem refeição incluída.

H: Não, obrigado. É um pouco caro para nós. Tem outra opção?

CDR: Claro. Temos quartos duplos com porta de comunicação. O preço é 100 BGL por noite, com pequeno-almoço incluído.

H: Os quartos são em que andar?

CDR: No 1º e no 4º andar. Suponho que para vocês o 1º andar será mais confortável.

H: Claro. Está bem, ficamos com o quarto. Já deixo os passaportes para fazerem o registo.

CDR: Quantos dias vão ficar? Queria avisar que hoje é sexta e se aproveitarem a nossa promoção de fim-de-semana posso fazer-lhes um desconto.

H: Parece interessante. Deixe-me falar com a minha mulher e já lhe digo.

M2/G2/D26/U1

Escolhe a opção correcta:

1. Quem está a falar com o Chefe da Recepção:
 - uma família com 2 filhos que quer ficar no hotel por alguns dias
 - um casal recém-chegado que pretende reservar uma suite
 - um homem de negócios
2. Qual das propostas é que a família aceita:
 - um apartamento com uma pequena cozinha, um quarto para dormir e diária com cama extra.
 - quartos duplos com porta de comunicação
 - quartos duplos sem porta de comunicação
3. Porque é que o hóspede vai falar com a sua mulher:
 - porque não ficou contente com os preços
 - porque não sabe exactamente quantos dias vão ficar e quer falar com ela sobre o desconto que lhe propõem para o fim-de-semana
 - porque não gostou do atendimento

M2/G2/D26/U2

Ligue as partes correspondentes das frases:

1	Bom dia!	a	com porta de comunicação.
2	Na cidade há muitos monumentos	b	para fazerem o registo.
3	Temos quartos duplos	c	Em que posso ajudar?
4	Já deixo os passaportes	d	posso fazer-lhe um desconto.
5	Se aproveitarem a nossa promoção de fim-de-semana	e	vale a pena ficar mesmo mais dias.

M2/G2/D26/U3

Ponha a palavra conveniente no espaço vazio:

Fez bom		e muito sol
Quanto		vamos esperar?

Ele vai se		no hospital.
Vou		disso amanhã.
Posso		o José por "tu"?

O Senhor não me		este dinheiro.
A Ana		chegar já.
O marido		reservar mesa no restaurante.

	10 para as 7.
	três pessoas no grupo.
	os talheres na mesa.

M2/G2/D27**O DIRECTOR GERAL DO HOTEL CONVERSA COM A GOVERNANTA**

GG: Isto é inadmissível!

DG: O que é que aconteceu?

GG: Não sei o que é que fizeram ontem à noite os hóspedes do 334, mas o quarto precisa de consertos.

DG: O que queres dizer?

GG: O espelho está partido, o tapete está todo sujo, o vaso sanitário quebrado e a cortina rasgada.

DG: Os hóspedes ainda estão aqui, não é?

GG: Há pouco viram-nos ir para a piscina.

DG: Está bem, já os encontro e vamos ao quarto. Queria que fosses connosco para descrevermos os móveis quebrados.

M2/G2/D27/U1**Marque a resposta correcta:**

- | | V | F |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. O Director Geral está fascinado com o que os hóspedes fizeram no 334. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. O quarto deve ser reparado porque o espelho está partido, o tapete todo sujo, o vaso sanitário quebrado e a cortina está rasgada. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Os culpados partiram e ninguém sabe onde estão. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. O Director Geral vai encontrar os hóspedes que causaram estes danos e leva-los até ao quarto. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M2/G2/D27/U2**Ligue as correspondências:**

1	Almofada	a	Peças de tecido que servem para revestir o colchão ou a pessoa deitada na cama.
2	O cabide	b	Peça de lã ou algodão que se estende sobre os lençóis.
3	O lençol	c	Pano de linho ou de algodão com que se seca a cara e as mãos ou outra parte do corpo.
4	O cobertor	d	Espécie de saco, cheio de uma substância elástica ou mole que serve para encosto, assento ou ornato.
5	A toalha	e	Móvel onde se penduram roupas

M2/G2/D27/U3**Ponha a palavra correcta no espaço vazio:**

semana, tencionamos, aguardar, vagas, reserva, para casal

..... visitar esse país em Abril do ano que vem. Precisamos de um apartamento..... Preferíamos a primeira do mês. Se o hotel não tiver nesses dias, pedimos que façam o favor de informarem para quando podem fazer a em nosso nome – Silva. Ficamos a resposta.

M2/G2/D28**O DIRECTOR GERAL ESTÁ A FALAR COM OS HÓSPEDES DO QUARTO 334**

DG: Desculpem ter interrompido o vosso descanso, mas acho que devemos conversar!

H: O que é que se passa?

DG: Acabaram de me informar que ontem à noite aconteceu algo no vosso quarto.

H: Sim, fizemos uma pequena festa e o que tem disso?

DG: O problema é que muitas coisas no vosso quarto estão destruídas e outras tornaram-se inutilizáveis.

H: E daí, partimos um espelho.

DG: Porém, é mais do que um espelho. Acho que devemos subir até ao quarto.

H: Não pode ser mais tarde?

DG: Receio que não. Além disso é necessário descrever o equipamento destruído. Tudo será adicionado à sua conta.

M2/G2/D28/U1**Marque a frase como verdadeira ou falsa:**

- | | V | F |
|--|----------|----------|
| 1. O Director Geral quer conversar com o hóspede. | O | O |
| 2. O problema surgiu depois da festa organizada pelo hóspede no quarto do hotel porque quase tudo tornou-se inutilizado. | O | O |
| 3. O hóspede ficou envergonhado. | O | O |
| 4. O Director Geral diz que o que aconteceu não é nada grave e que tudo ficará por conta do hotel. | O | O |

M2/G2/D28/U2**Ligue as correspondências:**

1	E daí,	a	e outras tornaram-se inutilizadas.
2	Desculpem ter interrompido o vosso descanso,	b	descrever o equipamento destruído.
3	O problema é que muitas coisas no vosso quarto estão destruídas	c	partimos um espelho.
4	Além disso é necessário	d	mas acho que devemos conversar!

M2/G2/D28/U3**Ponha o verbo correcto nas frases:*****Poderia, deveríamos, daria, gostaria***

..... de falar consigo, porque surgiu um problema.

..... tudo para não incomodar o senhor.

..... dizer-me as horas, por favor?

..... convidar a tua namorada, não achas?

M2/G2/D29**RESOLVER PROBLEMA**

H: Queria falar com o Chefe da Recepção! Imediatamente!

CDR: Eu sou o Chefe da Recepção do hotel, faça o favor de dizer minha Senhora.

H: Não pode fazer alguma coisa pelo atendimento neste hotel?

CDR: O que é que tem em vista?

H: Tenho em vista o meu pequeno-almoço. Pedi o pequeno-almoço pelo serviço-de-quarto há mais de meia hora.

DGR: Sim, estou a entender...

H: Telefonei ao serviço de quarto pelo menos três vezes, mas o pequeno-almoço ainda não está no meu quarto.

CDR: Já ligo...

H: Às 9.30 tenho um encontro e estou a ver que vou sem tomá-lo. É a isto que chamam bom serviço?

CDR: Lamento muito, minha senhora. Aceite as minhas desculpas da parte do hotel. Evidentemente há qualquer problema no restaurante, porque a senhora devia receber o seu pequeno-almoço num espaço de 5 – 10 minutos.

H: Também me parecia.

CDR: Vou ver imediatamente o que é que aconteceu e prometo que daqui a 10 minutos o pequeno-almoço estará no quarto da senhora.

H: Espero bem que sim!

CDR: Peço desculpa mais uma vez!

M2/G2/D29/U1

Escolhe a opção correcta:

1. A senhora quer falar com o Chefe da Recepção porque:
 - está muito contente com o atendimento e quer agradecer
 - desapareceram umas jóias do quarto dela e quer fazer uma queixa
 - não recebeu o pequeno - almoço e está muito irritada
2. A senhora telefonou ao serviço de quarto:
 - uma vez e depois desistiu
 - pelo menos três vezes, mas sem resultado
 - mas responderam-lhe que há um problema na cozinha e o pequeno - almoço estará pronto mais tarde
3. O Chefe da Recepção:
 - promete ver logo o que é que aconteceu e resolver o problema.
 - deixa a senhora sem atendê-la
 - responde que não pode fazer nada

M2/G2/D29/U2

Ponha o verbo no lugar correcto:

funciona, necessito, trazer, está, é, recolham, tem, limpem,

Quero que..... as calças e a camisa para lavar e passar a ferro.

Desejo que me os sapatos.

Podem - me o pequeno almoço e uma garrafa de água ao quarto?

O ar condicionado não

O quarto não arrumado.

Onde o bar?

..... de papel, envelopes e selos.

O hotel serviço de intérprete?

M2/G2/D29/U3

Ligue as colunas:

1	Podem mandar alguém	a	em nome de Família Santos.
2	Não se esqueça de entregar as chaves	b	a paragem mais próxima do autocarro?
3	Tenho um quarto reservado	c	tenho pressa.
4	Onde é	d	levar a minha bagagem?
5	Leve-me ao aeroporto,	e	quando sair do hotel.

M2/G2/D30

HÓSPEDE DEIXA RECADO PARA O DIRECTOR GERAL

R: Bom dia, senhor Harris! Em que posso ajudar?

H: Olá! Amanhã a minha mulher faz anos e queria fazer uma pequena festa - surpresa. Convidei uns dez amigos.

R: E quer fazer reserva?

H: Talvez seja melhor reunirmo-nos no bar. Pode reservar-nos uns sofás?

R: É melhor falar com o Chefe da Recepção, mas ele não está aqui.

H: E quando é que poderia vê-lo?

R: Hoje à tarde, depois das 15.

H: Mas não estaremos aqui a esta altura.

R: Poderia deixar-lhe um recado.

H: Oh, boa ideia! Onde posso escrevê-lo?

R: Aqui tem um formulário. Entragar-lhe-ei assim que chegue.

Hotel Belle vue**Recado por:****A:****Data e hora:****Mensagem:**

.....

.....

.....

M2/G2/D30/U1**Marque a frase como correcta ou não:**

- | | V | F |
|--|----------|----------|
| 1. O senhor Harris precisa de ajuda porque perdeu o seu bilhete de identidade. | 0 | 0 |
| 2. No dia seguinte é o aniversário da mulher do Senhor Harris e ele quer organizar uma festa para surpreendê-la. | 0 | 0 |
| 3. O senhor Harris fala com o Chefe da Recepção sobre a organização da festa. | 0 | 0 |
| 4. O recepcionista propõe a senhor Harris deixar um recado para o Chefe da Recepção. | 0 | 0 |

M2/G2/D30/U2**Preencha os espaços vazios com as palavras a seguir:**

a especialidade, suficiente, uma mesa, ementa, o açucareiro, junto à janela, vinho

Queria reservar para 20 horas e para 6 pessoas. Uma mesa, isolada, sem ruído.

Aconselhe-nos o que comer, uma típica desta região.

Qual é da casa?

Que nos aconselha que tomemos?

Pode passar-me ?

....., obrigado.

M2/G2/D30/U3

Faça as correspondências entre as colunas:

1	Preciso de organizar uma festa.	a	probabilidade
2	Tenho de falar com o Chefe da Recepção.	b	necessidade
3	Deixar recado deve ser mais fácil.	c	obrigatoriedade

M2/G2/D31

O CHEFE DA RECEPÇÃO FALA COM O SENHOR HARRIS
SOBRE A ORGANIZAÇÃO DA FESTA

CDR: Bom dia, senhor Harris! Li sua mensagem.

Sr. Harris: Bom dia! É possível organizar uma festa deste tipo?

CDR: Claro que é possível. Já falei com os colegas do bar. Vamos separar uns sofás para ficarem sozinhos.

Sr. H.: Mas a minha mulher não deve saber nada.

CDR: Não vai saber de nada através do nosso pessoal.

Sr. Harris: Então posso convidar os nossos amigos para as 19.00 ?

CDR: Até lá tudo estará arranjado e estou certo que a Sra. Harris ficará fascinada!

Sr. Harris: Obrigado!

M2/G2/D31/U1

Marque a frase como correcta ou não:

- | | V | F |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. O Chefe da Recepção não recebeu o recado do sr. Harris e não entende de que ele está a falar. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. O Chefe da Recepção já começou a organizar a festa e falou com os colegas do restaurante. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. O Chefe da Recepção disse sem querer à sra. Harris a surpresa preparada. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. O Sr. Harris quer convidar os amigos às 20.00 horas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M2/G2/D31/U2

Preencher os espaços vazios com:

como, mas, desde que, porque

O Rui tem um carro novo, ainda não o estreou.

..... há muita gente com gripe, o governo anunciou o encerramento das escolas.

Tiveram muito azar, logo no primeiro dia encontraram a mãe.

Já passou um mês o sr. Harris deixou o hotel.

M2/G2/D31/U3

Ligue as correspondências:

1	Uma caneca de	a	água/coca
2	Um copo de	b	chá/café
3	Uma taça de	c	cerveja
4	Uma chávena de	d	porto
5	Um cálice de	e	champanhe

M2/G2/D32

DIRECTOR GERAL DO HOTEL DÁ CONSELHOS A HÓSPEDES **SOBRE COMO PASSAR O TEMPO LIVRE**

H: Acabamos de chegar e tencionamos ficar 3-4 dias. Poderia dar-nos um pouco mais de informação sobre onde ir e o que ver?

DG: Veneza é famosa pelos seus canais. Se quiserem dar uma volta panorâmica, podem alugar uma gôndola ou subir a um barco.

H: Onde é que se apanham?

DG: Vão à praça de São Marco. Lá podem ver as catedrais, O Palácio dos Doges, dar comida aos pombos, passear um pouco na ponte dos suspiros.

K: E onde podemos alugar uma gôndola?

DG: Irão vê-las logo ao lado da praça.

H: É verdade que as especialidades dos restaurantes italianos são saborosas?

DG: Não se esqueçam de provar a pasta e a piza italiana. São únicas no mundo!

H: Tem um mapa da cidade?

DG: Temos sim, aqui está. Este é em inglês. Bom passeio!

M2/G2/D32/U1

Escolha a opção correcta segundo o diálogo:

1. Os hóspedes do hotel estão a falar com o Director Geral do Hotel porque:
 - acabaram de chegar e tencionando ficar 3 ou 4 dias querem saber onde ir e o que ver em Veneza
 - não sabem como fazer o registo no hotel
 - precisam de informação sobre os serviços do hotel

2. O Director Geral explica aos hóspedes que:
 - devem prestar atenção ao passear nas ruas porque há muitos ladrões
 - Veneza é famosa pelos canais e se quiserem dar uma volta panorâmica, podem alugar um gôndola ou subir a um barco
 - quais são os serviços do hotel
3. Os hóspedes interessam-se também:
 - a que horas partem os autocarros de carreira panorâmica
 - como usar o serviço-de – quarto
 - onde podem apanhar uma gôndola ou subir a um barco e se a comida italiana é saborosa de verdade

M2/G2/D32/U2**Preencha os espaços com:**

obrigação, o coração, amadas, invasão, canais, a idade média, as gôndolas, ponto, trajés, sem dúvida

Poucas cidades são tão Veneza é uma delas. A cidade símbolo do romantismo continua a mesma desde A Praça de São Marco é e alma da Veneza. Procure chegar aqui bem cedo, antes da dos turistas, para assistir a cerimónia do hastear da bandeira pelas tropas de Carabinieri, nos seus típicos. Veneza é cortada por pequenos e através deles se pode chegar a qualquer da cidade. O maior de todos que divide Veneza ao meio é o Grande Canal. são o transporte mais comum na cidade. O passeio de gôndola pelos canais de Veneza já é uma para os turistas.

M2/G2/D32/U3**Ligue as duas partes das frases:**

1	Vão vê-las	a	a pasta e a piza italiana.
2	Se quiserem dar uma volta panorâmica,	b	logo ao lado da praça.
3	Temos sim,	c	as especialidades dos restaurantes italianos são saborosas?
4	É verdade que	d	podem alugar uma gôndola ou subir a um barco.
5	Não se esqueçam de provar	e	aqui está.

M2/G2/D33**PROBLEMA COM O ALOJAMENTO****1ª PARTE**

R: Como é que se chama o senhor?

H: John Glen.

R: Um momento... John Glen. Sinto muito, sr. Glen, mas recebi indicações de não o aceitar no hotel.

H: O quê? O que é que isto quer dizer?

R: Não posso dizer-lhe mais nada, sr. Glen. São estas as indicações do Director Geral.

H: Mas... mas isto é ridículo. Sou cliente deste hotel há mais de 10 anos. Quero uma explicação.

R: Receio que eu não consiga dá-lha.

H: Isto é absurdo! Chame já o Gerente!

M2/G2/D33/U1

Marque a frase como correcta ou não:

- | | V | F |
|---|----------|----------|
| 1. O recepcionista aceita bem o Sr. John Glen e pede-lhe o passaporte. | O | O |
| 2. O recepcionista recusa registar o senhor John Glen dizendo que são as indicações dadas pelo Director Geral. | O | O |
| 3. Senhor John Glen tenta explicar que é um dos clients regulares do hotel e que o que acontece é inadmissível e pede que chamem o gerente. | O | O |
| 4. O recepcionista explica ao senhor que não há vagas. | O | O |

M2/G2/D33/U2

Preenche os espaços vazios com as palavras a seguir:

viagens, evento, a maioria, baratos, de preferência, normal, reservas, solicitaram, problemas

Porém, surgiram alguns.....:

- dos intérpretes profissionais do Brasil ficar em quartos de hotel (alguns, inclusive, pediram quartos individuais, com "TV por cabo").
- duas agências de reservaram todos os hotéis e locais de hospedagem coletiva próximos ao por volta de maio de 2005, e passaram a vender

as por preços absurdos. Mesmo quando encontrávamos vagas em hotéis mais , estes cobravam o dobro ou o triplo de seu preço

M2/G2/D33/U3

Ligue as partes correspondentes dos provérbios:

1	A cavalo dado	a	não petisca.
2	Quem não arrisca,	b	da água fria tem medo.
3	Cão que ladra	c	dia santo na loja.
4	Gato escaudado	d	não se olha o dente.
5	Patrão fora,	e	não morde.

M2/G2/D34**PROBLEMA COM O ALOJAMENTO****2ª PARTE**

H: Mas o que é isto? Que pessoas trabalham neste hotel? Fico aqui à mais de 10 anos e nunca passei uma vergonha assim!

DG: Sinto muito de verdade, Sr. Glen. Poderia vir ao escritório para falarmos?

DG: Então... pelo que percebi, surgiu um problema com o alojamento, verdade?

H: Exactamente. O recepcionista disse-me que não sou bem – vindo e que a indicação de não me alojar veio de si. O Sr. conhece-me, não é?

DG: Oh, sim, Sr. Glen. Sinto muito pela situação! É um mal-entendido!

H: Espero bem que sim!

DG. É verdade que os nossos recepcionistas têm instruções de não aceitar o Sr. Glen no hotel, mas, claro, não se trata de si. É pura coincidência nos nomes.

H: Então foi isso?

DG: Sim, Sr. Glen. Vou esclarecer pessoalmente as coisas com o recepcionista. Quanto ao senhor, irá ficar com o apartamento de luxo sem pagamento suplementar. Quero que o senhor saiba que no nosso hotel respeitamos os clientes regulares!

M2/G2/D34/U1

Escolha a opção correcta:

1. O Sr, Glen:
 - está decepcionado e irritado com o atendimento no hotel
 - está contente

- decidiu ir-se embora e nunca mais voltar
- 2. O Director Geral explica ao Senhor Glen:
 - que pela verificação feita nos Serviços de Identidade Criminal não podem hospedá-lo no hotel
 - que tudo isto é uma simples coincidência, um mal-entendido e pede desculpas por nome do hotel
 - a culpa é do recepcionista e ele não tem nada a ver com isso
- 3. O Director Geral oferece uma indemnização ao cliente:
 - ficar com o apartamento de luxo sem pagamento suplementar
 - toda a estadia ser por conta do hotel
 - além do pequeno – almoço, almoço e jantar por conta do hotel

M2/G2/D34/U2

Ligue as duas partes, juntando a palavra com sua explicação:

1	vergonha	a	alguma coisa acrescida
2	coincidência	b	sentimento penoso de desonra, humilhação
3	suplementar	c	Identidade ou igualdade de duas ou mais coisas
4	instrução	d	Tratar com reverência ou acatamento, honrar
5	respeitar	e	Explicação dada para um determinado fim

M2/G2/D34/U3

Preencha os espaços com Tão ou Tanto:

Ela é bonita!

Não comas chocolates, vais engordar!

Falas depressa que não entendo nada.

Estou cansado que nem consigo pensar.

..... gente doente!

Tenho trabalho que não posso sair.

Está com dores de cabeça que é melhor tomar um comprimido.

M2/G2/D35**PROBLEMA COM O CÃO DE UMA HÓSPEDE DO HOTEL**

DG: Desculpe, sra Harris...

H: Diga?

DG: Podíamos conversar por um minuto?

H: Sim, diga.

DG: Trata-se do cão da senhora.

H: Que cão? Ah, já viu a minha pequena Fifi?

DG: Sim, senhora Harris. Já percebi que a tem no quarto.

H: Claro. A minha Fifi vem sempre comigo. É tão querida, não é?

DG: Sim, é. Mas segundo a política do nosso hotel é proibido ter um cão no quarto. Por isso devemos fazer algumas alterações.

H: O que é que sugere com "algumas alterações"?

DG: Por exemplo alugar uma casinha para o cão no pátio do hotel.

H: Mas que horror!

DG: Entendo, senhora Harris, mas temos que seguir as regras. Deixe o colega mostrar-lhe o lugar. As condições são maravilhosas e tenho a certeza que a pequena Fifi se sentirá muito bem lá.

M2/G2/D35/U1

Marque a frase como correcta ou não:

- | | V | F |
|---|----------|----------|
| 1. O Director Geral explica a Sra. Harris que segundo a política do hotel é proibido ter um cão no quarto. | O | O |
| 2. O Director Geral propõe à Sra. Harris alugar uma casinha para a Fifi no no pátio do hotel. | O | O |
| 3. O Director Geral pede à cliente para deixar o hotel porque a política deste não permite ter qualquer animal no quarto. | O | O |
| 4. O Director Geral diz que no caso da Sra. Harris vai fazer uma excepção. | O | O |

M2/G2/D35/U2

Ligue os sinónimos:

1	conversar	a	tratar de
2	política	b	princípio, prescrição, lei
3	cuidar	c	projectar
4	regra	d	falar, palestrar
5	ter em vista	e	ciência dos fenómenos referentes ao estado, arte de governar

M2/G2/D35/U3

Ponha a preposição conveniente:

Ela não se dá a irmã.

A janela dá o mar.

Estava tão cansado que o Jorge entrou e saiu e eu não dei nada.

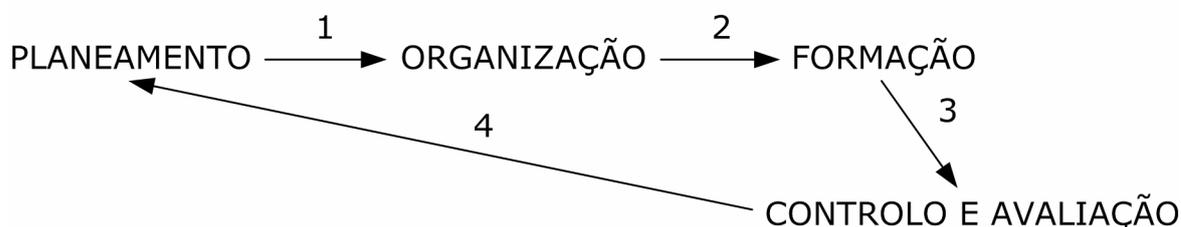
Não entendia nada da anatomia, não dava médico.

Finalmente ele deu engenheiro.

Não dei a pastelaria que me indicaste.

M2/G2/R**REVISÃO****RELAÇÕES PROVÁVEIS DO GERENTE COM OS HÓSPEDES**

Exemplos positivos	Exemplos negativos
Contactar os clientes regulares	Conversar com a polícia, chamada por causa de cidadãos incomodados e acções ilegais efectuadas por hóspedes do hotel
Receber cartas inesperadas de agradecimento dos hóspedes que ficaram satisfeitos	Morte de hóspede no quarto ou nas áreas do hotel
Observar hóspedes que celebram uma festa profissional ou pessoal	Resolver o caso de um hóspede intoxicado
Prestar ajuda a hóspedes caso seja necessário	Lutar contra a prostituição no hotel
Receber louvores de hóspedes que agradecem pela hospitalidade de alguns dos empregados	Descobrir danos no quarto de algum hóspede
Estimular os hóspedes que desejam sinceramente a prosperidade do hotel	Prevenção ao roubo de itens, dinheiro e objectos preciosos dos hóspedes
Contactar os hóspedes em encontros públicos, eventos	Prevenção contra vandalismo sobre a propriedade de hotel
Alojar hóspedes satisfeitos que tiveram uma viagem difícil	Acalmar hóspedes irritados que sofreram algum desgosto.

PROCESSO DE GESTÃO**M2/G2/R/U1****Marque a frase como correcta ou não:**

- | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. É bom o Gerente do Hotel receber cartas dos clientes que ficaram satisfeitos com o atendimento no hotel. | V | F |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

- | | | |
|---|---|---|
| 2. É preferível o Gerente contactar com os hóspedes em encontros públicos, eventos. | O | O |
| 3. O Gerente não deve manter relação nenhuma com os hóspedes do hotel. | O | O |
| 4. O Gerente do hotel não deve cuidar de um hóspede intoxicado. | O | O |

M2/G2/R/U2**Preencha os espaços com:**

hospedado, cordialidade, melhoria, passagem, conforto, frequentado, regular, aconchegante, vários

Testemunho de um cliente

Sou cliente do Hotel desde 2002, ou seja, tenho o hotel com relativa regularidade já há quatro anos. Neste período tenho acompanhado a constante da estrutura, instalações e serviços do hotel, aspectos que já eram muito bons desde minha primeira estadia. Contudo, noto a procura da melhoria contínua e a cada pelo hotel posso notar algo novo. O que me agrada é que as melhorias não comprometem o encanto da arquitectura e também o calor e o proporcionados, seja no atendimento, seja nas áreas comuns do hotel ou nos apartamentos.

Quando no Hotel a sensação que tenho é de acolhimento, respeito, e amizade. A consideração com o hóspede é retratada continuamente nos mínimos detalhes.

O meu trabalho exige viagens a várias regiões e cidades e hospedagem em hotéis. Raros são aqueles que como este conseguem aliar um atendimento profissional e amigável com uma estrutura calorosa e

Portanto, quando estou aqui a minha primeira opção é sempre este hotel.

M2/G2/R/U3**Faça as correspondências para formar expressões correctas:**

1	Prestar ajuda aos clientes	a	ao roubo de itens
2	Resolver o caso	b	pela hospitalidade
3	agradecer	c	de um hóspede intoxicado
4	prevenção	d	caso seja necessário

Secção 3. Situações com parceiros



M2/G3/D36

ENTREVISTA COM O DIRECTOR GERAL SOBRE OS PREÇOS DOS QUARTOS

Jornalista – Têm um preço fixo para as dormidas no hotel?

Director – Geralmente o hotel determina um preço fixo para a noite. Nós chamamo-lo de preço base. Mas acontece, às vezes, diferentes hóspedes pagarem diferentes preços pelos mesmos quartos.

J – De onde vem essa diferença?

D – É prática habitual em todos os hotéis. Isso acontece porque o departamento “Marketing e vendas” negocia preços diferentes com as diferentes agências com quem trabalhamos – agências de turismo, clientes corporativos, clientes individuais, etc.

J – E qual será o preço que vão propor a um cliente que quer marcar reserva sem usar os serviços de agente intermediário?

D – Dependerá do tipo do quarto que ele deseja.

J – E qual é a diferença entre os quartos?

D – Por exemplo os nossos quartos duplos e os individuais podem ser standard ou de luxo. Os quartos *standard* são fornecidos e mobiliados com as coisas mais necessárias, como televisão, minibar, casa de banho individual, enquanto os luxuosos tem ar condicionado, têm melhor vista e são um pouco maiores.

M2/G3/D36/U1**Marque a frase como correcta ou não:**

- | | V | F |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. Os mesmos quartos não podem ter preços variáveis. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. O rececionista negocia o preço do quarto quando o hóspede chega ao hotel. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Dependendo dos diferentes agentes de turismo e dos clientes os quartos nem sempre custam o mesmo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Não se pode marcar reserva, sem usar os serviços de uma agência de turismo como mediador. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Há várias tipos de quartos, dependendo da qualidade, o preço também é diferente. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M2/G3/D36/U2**Forma os respectivos substantivos, adjectivos e verbos:**

Substantivo	Adjectivo	Verbo
Negócio
.....	preçarial	apreçar
Variante
Corporação	encorporar

M2/G3/D36/U3**Ligue as palavras com as suas explicações:**

preço de base	companhia que faz a ligação entre cliente e fornecedor do serviço, mediador
quarto luxuoso	discutir o preço, regatear ou simplesmente decidir e concordar qual será o preço
negociar (o preço)	preço básico, inicial, a qual se pode juntar suplementos por outras extras
(agente) intermediário	quarto que tem mais comodidades, mais espaçoso, com melhor vista e equipamento mais rico

M2/G3/D37**ENTREVISTA COM O DIRECTOR GERAL SOBRE OS TIPOS DOS QUARTOS**

Jornalista – Enquanto folheava a brochura do vosso hotel, reparei que ofereciam alojamento em diferentes tipos de quartos e suítes. Pode explicar-me qual a diferença entre eles?

Director Geral – Sim, é verdade. Claro, a maioria dos quartos são individuais ou duplos.

J – E em que difere, por exemplo a suíte?

D – É um quarto com duas camas, mas maior em termos de espaço. Dispõe de Cozinha e sala de jantar.

J – Vejo também que oferecem diferentes tipos de suítes.

D – O hotel dispõe de duas suítes tipo duplex, três tipo Executiva e uma Presidencial.

J – Suponho que as suítes Executiva são usadas, por regra, por pessoas que viajam em negócios?

D – Exactamente, porque além de quarto para dormir, sala e casa de banho, elas dispõem também de gabinete de trabalho.

J – Talvez o mais interessante seja dizer como é a suíte Presidencial.

D – É o maior em termos de espaço, com um mobiliário confortável e caro, dispõe de mais compartimentos – sala de estar com “cozinha” e canto para jantar, gabinete, quarto e casa de banho; com quarto e casa de banho individual para o segurança.

J – Estou a ver que os vossos hóspedes têm uma boa variedade de escolha de quartos.

M2/G3/D37/U1**Responde pela positiva ou negativa às seguintes perguntas:**

1. O Director confirma que grande parte dos quartos no hotel são individuais ou duplos?
 - sim
 - não
2. As suítes do tipo Executiva geralmente se usam por clientes que viajam em negócios?.
 - sim
 - não

3. É proibido preparar comida nas suítes.
- sim
 - não
4. A mais luxuosa suíte no hotel, a Presidencial, é a maior?
- sim
 - não

M2/G3/D37/U2

Ligue as expressões com suas explicações (A+B):

A: duplex, suíte Executiva, "cozinha", gabinete

A	B
.....	quarto para trabalhar
.....	parte da sala onde se pode cozinhar e comer
.....	apartamento em 2 níveis
.....	para pessoas em viagem de negócios, com gabinete além da casa de banho e o quarto

M2/G3/D37/U3

Preencha com os pronomes adequados de acordo com o texto:

Além , Em termos de espaço , Talvez , Estou a ver , Suponho que

D – O hotel dispõe de duas suítes tipo, três tipo Executiva e uma Presidencial.

J – as suítes Executiva são usadas, em regra, por pessoas que viajam de negócios?

D – Exactamente, porque de quarto para dormir, sala e casa de banho, elas dispõem também de gabinete de trabalho.

J – o mais interessante seja dizer como é a suíte Presidencial.

D – É o maior, com um mobiliário confortável e caro, dispõe de mais compartimentos – sala de estar com "cozinha" e canto para jantar, gabinete, quarto e casa de banho; com quarto e casa de banho individual para o guarda.

J – que os vossos hóspedes têm uma boa variedade de escolha de quartos.

M2/G3/D38

ENTREVISTA COM O DIRECTOR GERAL
SOBRE OS DESCONTOS DOS PREÇOS DOS QUARTOS

J – Como já percebemos, a equipa de gerentes do hotel determina os assim chamados preços base para as dormidas. E quais são os descontos que oferecem?

D – Todos os fins de semana fazemos 10% de desconto do preço por 2 noites, mesmo sendo esse o período mais cheio da semana. E o preço do pacote de sete noites está calculado como se fossem seis.

J – E quanto aos turistas organizados?

D – Eles constituem o maior número de todos. O nosso hotel tem também assinado contratos com várias empresas, cujos empregados e representantes podem desfrutar de preços especiais.

J – É esse o trabalho do departamento Marketing e vendas?

D – É, sim, como também assinar acordos com agências de turismo, empresas e companhias de transporte.

J – E o que é o agente comercial?

D – São representantes da nossa companhia, que recebem informação do nosso hotel sobre as vagas e sobre descontos, que podem oferecer.

J – Quer dizer que têm operadores de mercado (“dealer”), que oferecem quartos do hotel, mas não trabalham nele?

D – Precisamente. Alguns até trabalham no estrangeiro – predominantemente na Europa e nos Estados Unidos.

J – Aparentemente os métodos de venda e publicidade no negócio hoteleiro também se desenvolvem muito rapidamente!

D – Para nós é extremamente importante que mais pessoas nos conheçam e que saibam sobre nós!

M2/G3/D38/U1**Marque a frase como verdadeira ou falsa:**

- | | V | F |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. Os descontos só se fazem nos dias úteis. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. O hotel trabalha com agentes que podem oferecer e contratar quartos, sendo o lugar de trabalho dentro do hotel. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Os agentes comerciais do hotel trabalham também fora do país, na América e na Europa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. A política comercial e publicitária tem como propósito tornar o hotel mais conhecido e popular. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M2/G3/D38/U2

Faça as correspondências entre as palavras e suas explicações:

desfrutar, predominantemente, "dealer", agente comercial

	representante, que recebe informação sobre as vagas no hotel e sobre os descontos, que pode oferecer aos clientes
	Operador do Mercado, que não trabalha obrigatoriamente no hotel
	Usar, aproveitar
	Mais de tudo, exclusivamente

M2/G3/D38/U3

Ligue as duas partes da tabela para formar frases ou expressões correctas:

Os dias de semana mais cheios, em termos de trabalho e de clientes,	em negociar e vender serviços hoteleiros por parte do hotel.
Parte da política comercial do hotel	com grande velocidade.
O turismo hoteleiro desenvolve-se	são sábado e domingo.
O trabalho do dealer consiste	é oferecer descontos, para atrair mais clientes.

M2/G3/D39

**CONVERSA ENTRE O DIRECTOR DO HOTEL
E O COORDENADOR DE UMA CONFERÊNCIA**

D – Enquanto visitamos as salas de reuniões, vou-lhe falando sobre elas.

C – Sim, obrigado. Vou tomando notas, para poder depois contar ao nosso director geral.

D – Com certeza. Estamos em frente à sala 1. É a maior que temos. Na minha opinião é a que será mais conveniente para a conferência que estão a organizar.

C – Na realidade vamos precisar de várias salas, porém, também acho que para a inauguração e para a encerramento da conferência vamos escolher a sala 1. Qual é a sua capacidade?

D – Cabem 120 pessoas. Em geral é tipo anfiteatro.

C – E o equipamento?

D – É equipada com vídeo, DVD, projector multi-média e Flip chart, e também, claro, acesso à Internet.

C – Está bem, podemos ver as outras salas também.

D – Sala 2 e sala 3 são um pouco mais pequenas – com capacidade até 50 pessoas. Diferem de estilo e da forma. São mobiliados com mesas para escrever e cadeiras, vai ser acrescentado mobiliário segundo as suas exigências e necessidades.

C – Vi mais uma sala na brochura...

D – Sim, ela fica no último andar, tem uma vista panorâmica fantástica e tem capacidade de reunir 15 pessoas.

C – Queria vê-la também.

D – Com certeza, pode apanhar o elevador para o 15º andar.

C – Está bem, obrigado. Anotei tudo o que era preciso. Logo que tomemos a decisão, informo-o!

D – Obrigado eu! Até a próxima!

M2/G3/D39/U1

Marque a frase como verdadeira ou falsa:

1. O hotel dispõe de várias salas de conferência, com diferentes capacidades
 - Sim
 - Não
2. O coordenador da conferência decide logo que vão usar a sala no último andar
 - Sim
 - Não
3. É possível mobiliar as salas com equipamento suplementar, segundo as exigências dos participantes na reunião.
 - Sim
 - Não
4. Todas as salas são equipadas e arranjadas no mesmo estilo
 - Sim
 - Não

M2/G3/D39/U2

Preencha os espaços com expressões adequadas:

maravilhosa, podem receber, acesso à Internet, têm diferente, realmente

C –vamos precisar de várias salas, porém, também acho que para a inauguração e para a encerramento da conferência vamos escolher a sala 1. Qual é a sua capacidade?

D – 120 pessoas. Em geral é tipo anfiteatro.

C – E o equipamento?

D – É equipada com vídeo, DVD, projector multi-média e Flip chart, e também, claro,

C – Está bem, podemos ver as outras salas também.

D – Sala 2 e sala 3 são um pouco mais pequenas – com capacidade até 50 pessoas.estilo e forma. São mobiliados com mesas para escrever e cadeiras, vai ser acrescentado mobiliário segundo as suas exigências e necessidades.

C – Vi mais uma sala na brochura.

D – Sim, ela fica no último andar, tem uma vista panorâmicae tem capacidade de reunir 15 pessoas.

C – Queria vê-la também.

D – Com certeza, pode apanhar o elevador para o 15º andar.

M2/G3/D39/U3

Ligue as duas partes da tabela para ligar as expressões às suas explicações:

encerrar	Abrir um evento de maneira oficial e/ou festiva
inaugurar	Fechar, terminar uma sessão, uma reunião
vista panorâmica	Equipamento electrónico, que permite apresentar perante público ideias de negócio de maneira atractiva e prática.
projector multimédia, flip chart	que dá para ver grande parte do horizonte, da cidade ou da paisagem, normalmente fica nos andares superiores.

M2/G3/D40

O COORDENADOR E O CHEFE DA RECEPÇÃO **PREPARAM-SE PARA A RECEPÇÃO DOS PARTICIPANTES**

C – Bom dia, sou o coordenador da conferência. Vamos trabalhar juntos nos próximos dias.

CdR – Muito prazer em conhecê-lo! Vamos verificar tudo segundo o programa!

C – Sim, já foram feitas certas mudanças. O registo dos participantes começará às 16.00h. Os crachás estão consigo?

CdR – Neste momento estão a ser preparados, dentro de 15 minutos estarão na Recepção.

C – Depois de fazer o registo, vamos ter um intervalo para tomar café, para que os participantes se conheçam melhor entre eles.

CdR – Nesse caso a inauguração começará mais tarde, não é ?

C – Sim, a hora mudou para as 18.00h.

CdR – E o jantar?

C – O jantar fica para as 19.30h. para que os delegados tenham um tempinho de descansar e mudar de roupa.

CdR – Com certeza, telefono então para avisar o restaurante.

C – Quanto ao jantar, queremos flores frescas em cada mesa e um arranjo floral para a mesa central.

CdR – Serão colocados até às 19.00.horas!

C – Por enquanto nada mudou no programa para sábado. A visita panorâmica está organizada, não está?

CdR – Sim, os dois autocarros partem do hotel às 16.00h. E para o jantar posso oferecer também orquestra no restaurante.

C – Sim, é uma boa ideia. Depois do longo dia, é bom que os hóspedes se divirtam.

CdR – Alguma alteração para domingo?

C – Não. A maioria dos hóspedes parte, depois do pequeno-almoço. Talvez seja bom termos mais táxis defronte do hotel.

CdR – Não se preocupe com isso. Já avisámos a companhia de táxis, com a qual trabalhamos.

C – Acho que por agora está tudo sob controlo. Obrigado pela ajuda!

CdR – Não tem de que, o prazer é meu!

M2/G3/D40/U1

Marque a frase como verdadeira ou falsa

- | | V | F |
|---|----------|----------|
| 1. O coordenador já conhece o CdR, porque trabalhou com ele anteriormente. | O | O |
| 2. A hora para o jantar mudou para uma hora mais tardia, e além disso não há exigências particulares para preparar. | O | O |
| 3. Para melhorar o ambiente e atracção dos hóspedes pode ser contratada uma orquestra para tocar no restaurante. | O | O |
| 4. É extremamente difícil arranjar transporte para os clientes do hotel.. | O | O |
| 5. Grande parte dos hóspedes partem no dia seguinte, que é domingo. | O | O |

M2/G3/D40/U2

Preencha com os verbos nas formas adequadas:

ser, conhecer, ter, preocupar-se, divertir-se, começar

C – Depois de fazer o registo, vamos ter um intervalo para tomar café, para que os participantes se melhor entre eles.

CdR – Nesse caso a inauguração mais tarde, não é ?

C – Sim, a hora mudou para as 18.00h.

CdR – E o jantar?

C – O jantar fica para as 19.30h. para que os delegados algum tempo para descansar e mudar de roupa.

CdR – Com certeza, telefono então para avisar o restaurante.

C – É uma boa ideia. Depois do longo dia, é bom que os hóspedes se

CdR – Alguma alteração para o domingo?

C – Não há. A maioria dos hóspedes parte, depois do pequeno-almoço. Talvez bom termos mais táxis defronte do hotel.

CdR – Não se com isso.

M2/G3/D40/U3

Ligue as palavras com as suas explicações:

visita panorâmica / arranjo floral / crachá / orquestra

	Insígnia, emblema que se traz ao peito ou num cartão, com os dados pessoais ou/e da empresa
	Bandeja ou jarra de flores arranjadas de maneira artística
	Grupo de músicos que tocam em conjunto
	Excursão, viagem turística na qual se podem ver sítios de interesse

M2/G3/D41**CONVERSA ENTRE O DIRECTOR DO HOTEL E OPERADOR DE TURISMO**

Director – Bom dia! Convidei-o para falarmos sobre a possibilidade de trabalharmos em cooperação.

Operador de turismo – Eu ficaria feliz se chegarmos a um acordo! Falemos antes e visitemos depois o hotel.

D – Começando por onde?

O – Quantos são os quartos e de que tipo?

D – Dispomos de 28 quartos duplos, 13 individuais e 3 suites.

O – E o mobiliário é igual?

D – 10 dos quartos duplos e 5 dos individuais são de luxo – têm ar condicionado, mobiliário mais moderno e são maiores.

O – Nós trabalhamos predominantemente com clientes alemães. Acho que eles terão maior interesse pelos quartos *standard*.

D – Qual é o intervalo de tempo entre as chegadas dos turistas?

O – Os hóspedes mudam em 2 semanas. Começamos durante a primeira metade de Maio e a estação termina a 15 de outubro.

D – Isso serve-nos perfeitamente como período. E quais são as vossas exigências para connosco?

O – Em primeiro lugar, insistimos em que o pessoal fale alemão dado a maioria dos problemas ser provocada pela falta de entendimento.

D – E quanto às condições financeiras?

O – O pagamento será efectuado a partir da Alemanha. Daí nós transferimos as quantias de dinheiro por cada grupo de clientes pelo menos 2 semanas antes da chegada.

D – O pacote turístico que oferecem é de meia-pensão, não é?

O – Exactamente.

D – E qual será a ocupação?

O – Numa estação de 120 dias podemos ocupar com certeza 15 quartos, sendo posteriormente indicado o tipo do quarto.

D – Então que demos agora uma volta pelo hotel e depois tratamos dos detalhes.

M2/G3/D41/U1

Marque a frase como verdadeira ou falsa

- | | V | F |
|--|----------|----------|
| 1. O propósito do encontro entre os intervenientes é resolver problemas com os hóspedes. | O | O |
| 2. O Director e o operador turístico pensam em trabalhar juntos, em cooperação. | O | O |
| 3. A maior parte dos turistas, clientes do operador, são alemães. | O | O |
| 4. Não é preciso o pessoal hoteleiro falar outra língua estrangeira a não ser o inglês. | O | O |

M2/G3/D41/U2

Preencha as preposições e artigos adequadas, segundo o diálogo:

O – Nós trabalhamos predominantemente com clientes alemães. Acho que eles terão maior interesse quartos *standard*.

D – Qual é o intervalo de tempo as chegadas dos turistas?

O – Os hóspedes mudam em 2 semanas. Começamos primeira metade de Maio e a estação termina a 15 de outubro.

D – Isso serve-nos perfeitamente como período. E quais são as vossas exigências?

O – Em primeiro lugar, insistimos em que o pessoal fale alemão dado a maioria dos problemas ser provocada pela falta de entendimento.

D – E condições financeiras?

O – O pagamento será efectuado Alemanha. Daí nós transferimos as quantias de dinheiro por cada grupo de clientes pelo menos 2 semanas chegada.

M2/G3/D41/U3

Ligue as palavras com as suas explicações:

Este período de tempo	as chegadas dos turistas
Queria que falássemos	será transferido da Alemanha pelo menos 2 semanas antes da chegada
Qual é o intervalo de tempo entre	sobre a possibilidade de cooperarmos no trabalho.
O dinheiro por cada grupo de clientes	calha muito bem para nós.

M2/G3/D42

DIRECTOR DO HOTEL E COMPANHIA AÉREA **PREPARAM CONTRATO DE COOPERAÇÃO**

Director – Bom dia, sr. Leclair, muito prazer em conhecê-lo!

Director Comercial – O prazer é meu. Há muito tempo que queria que nos encontrássemos para falarmos.

D – Como é que posso ajudá-lo?

DC – Sou o Director Comercial da companhia aérea Airplan2000 e queria contratar as condições para uso de quartos no vosso hotel pelas nossas tripulações.

D – De quantos quartos é que se trata e por quanto tempo é que precisam?

DC – Precisamos de 8 quartos individuais todas as segundas e terças-feiras.

D – Sim, estou anotando.

DC – A chegada será entre as 19 e as 21.00h., e a partida – pelas 5.00h. da manhã.

D – Desejariam também comida?

DC – Sim, jantar às segundas e às terças e pequeno-almoço, cedo de manhã às terças e às quartas. Além disso vamos querer uma garrafa de água mineral em cada quarto .

D – Preparo o orçamento hoje mesmo, que incluirá as dormidas e as refeições, e com certeza o desconto. Se lhe convier, podemos assinar o contrato.

DC – Ficaria muito contente!

M2/G3/D42/U1

Escolha a opção correcta segundo o diálogo:

1. Qual das seguintes não é verdade?
 - algum pessoal da companhia aérea quer ficar no hotel regularmente
 - o hotel tem que oferecer grande luxo aos membros da tripulação
 - as tripulações vão usar pensão completa
2. O hotel vai oferecer aos clientes da companhia aérea:
 - quartos marcados para duas noites todos os fins-de- semana
 - pacote turístico completo, com uso da piscina, fitness e tratamento VIP de luxo
 - desconto especial, conforme as condições do contrato
3. Qual o correcto: o director do hotel:
 - e o Director Comercial da companhia aérea assinam logo o contrato
 - e os dirigentes da companhia aérea vão decidir se as condições propostas pelo hotel lhe convêm
 - o Director do hotel vai entregar or orçamento com os preços e o desconto no dia seguinte

M2/G3/D42/U2

Dê explicações para as palavras, conforme seu sentido no diálogo (A=B):

A	B
tripulação
contratar
orçamento
desconto

M2/G3/D42/U3

**Preencha os espaços com as seguintes palavras, nas formas correctas :
também, refeição, todo/a/as, condição, cedo, convier**

- Sou o Director Comercial da companhia aérea Airplan2000 e queria contratar as para uso de quartos no vosso hotel pelas nossas tripulações.
- De quantos quartos é que se trata e por quanto tempo é que precisam?
- Precisamos de 8 quartos individuais as segundas e terças-feiras.
- Sim, estou anotando.
- A chegada será entre as 19 e as 21.00h., e a partida – pelas 5.00h. da manhã.
- Desejariam comida?
- Sim, jantar às segundas e às terças e pequeno-almoço, de manhã às terças e às quartas. Além disso vamos querer uma garrafa de água mineral em cada quarto .
- Preparo o orçamento hoje mesmo, que incluirá as dormidas e as, e com certeza o desconto. Se lhe, podemos assinar o contrato.

M2/G3/D43

**DIRECTOR DO HOTEL FALA COM O DONO
DE UMA COMPANHIA DE TRANSPORTE**

T – companhia de transporte

D – director

D – Bom dia! Estou feliz de o ver novamente!

T – Bom dia! Estou a ver que fizeram certas alterações desde a minha última visita.

D – É verdade, são precisas renovações todos os anos.

T – E já viram a nossa proposta?

D – Sim, vimos. Querem que nós ofereçamos excursões aos hóspedes e que vocês tratem do transporte, é isso?

T – Exactamente. Sei que grande parte dos hóspedes alugam táxis e depois se queixam dos preços altos.

D – E qual é o transporte de que dispõem?

T – Temos 4 autocarros grandes e 5 carrinhas.

D – Estou a ver também que propõem uma comissão para os recepcionistas.

T – Para eles e para todos que vendem os nossos serviços. Temos que motivar o pessoal, não é!

D – Bem, acho que a vossa oferta é boa, mas como já lhe disse ao telefone, tenho que entregar primeiro a proposta à Assembleia Geral e só então poderemos assinar o contrato.

T – Sim, e quando é que se reúne a Assembleia Geral?

D – Está marcada para esta quinta-feira – em 2 dias. Na sexta de manhã telefono pessoalmente para o informar da decisão.

T – Obrigado e até breve!

M2/G3/D43/U1

Marque a frase como verdadeira ou falsa

- | | V | F |
|--|----------|----------|
| 1. É a primeira vez que o Director fala com o dono da companhia de transporte. | O | O |
| 2. O Director e o proprietário dos veículos pensam em trabalhar juntos, em cooperação. | O | O |
| 3. A proposta tem que ser aprovada pela Assembleia da empresa de transporte. | O | O |
| 4. Não há nenhum lucro nem dividendos para o pessoal hoteleiro que ajuda a vender os serviços de transporte. | O | O |

M2/G3/D43/U2

Preencha com verbos nas formas adequadas, segundo o diálogo:

dispor, entregar, tratar, fazer, oferecer

T – Bom dia! Estou a ver que certas mudanças desde a minha última visita.

M – É verdade, são precisas renovações todos os anos.

T – E já viram a nossa proposta?

M – Sim, vimos. Querem que nós excursões aos hóspedes e que vocês do transporte, é isso?

T – Exactamente. Sei que grande parte dos hóspedes alugam táxis e depois se queixam dos preços altos.

M – E qual é o transporte de que?

T – Temos 4 autocarros grandes e 5 carrinhas.

M – Estou a ver também que propõem uma comissão para os recepcionistas.

T – Para eles e para todos que vendem os nossos serviços. Temos que motivar o pessoal, não é!

M – Bem, acho que a vossa oferta é boa, mas como já lhe disse ao telefone, tenho que primeiro a proposta à Assembleia Geral e só então poderemos assinar o contrato.

M2/G3/D43/U3

Encontre as explicações para as palavras:

renovação, comissão, carrinha, assembleia

	percentagem do lucro, parte do dinheiro que ganha o fornecedor de um serviço, que se dá ao mediador que ajudou para efectuar a venda
	pequena camioneta, autocarro de cerca de 8-10 lugares
	reunião da equipa que gere uma empresa (no diálogo), encontro de pessoas para debaterem algo
	modernização, mudança de manutenção

M2/G3/R**REVISÃO****RELAÇÕES PROVÁVEIS ENTRE O DIRECTOR E OS EMPREGADOS**

Exemplos positivos	Exemplos negativos
Conversas diárias com o pessoal mais antigo	Destituir temporariamente ou despedir empregados por causa disciplinar
Brain-storming com os empregados sobre os eventuais melhoramentos no funcionamento	Encontro com empregados, que roubam
Receber e cumprimentar novos empregados perante o resto da equipa	Tomar conhecimento de acções ilegais de empregados na área que é sua responsabilidade
Cumprimentar empregados por ocasiões festivas pessoais e de família	Distribuição de tarefas de serviço, para compensar o pessoal que está ausente sem ter avisado
Formação de empregados mais jovens	Desmascarar sabotagem entre o pessoal
Seguir a carreira de empregados que foram promovidos	Observar empregados, que desrespeitam frequentemente a disciplina e a política da organização
Dar conselhos não-profissionais quando for necessário	Encontro com empregado, cujo filho único faleceu
Observar empregados que estão a participar em eventos públicos	Explicar ao empregado/empregada por que ele/ela não foi promovido
Observar empregados que se estão a divertir no piquenique da empresa	Observar empregado que tenta voltar para o trabalho depois de uma intoxicação

M2/G3/R/U1**Escolha a opção correcta segundo o texto:**

- Qual desses **não é** exemplo **positivo** para relações com o pessoal?
 - dar os parabéns aos empregados por ocasiões festivas pessoais e de família
 - observar empregados, que desrespeitam a organização interna do hotel
 - observar empregados que estão a participar em eventos públicos
- Os gerentes devem:
 - observar o pessoal mesmo fora do local de trabalho, por exemplo, em casa
 - não podem participar nos piqueniques, organizados para os empregados
 - manter boas relações com o pessoal, em termos humanos e profissionais

3. Qual destes não faz parte das obrigações do Director do hotel:
- encontrar-se com o empregado, cujo filho faleceu
 - visitar todos os dias empregados que tiraram férias por motivo de doença
 - manter contacto diário com os empregados, também durante eventos e festas do departamento

M2/G3/R/U2

Ligue as colunas formando frases correctas, com exemplo positivo e negativo para cada verbo:

Falar	positivo
	negativo
Dar	positivo
	negativo
Observar	positivo
	negativo

M2/G3/R/U3

Ligue as frases com sentido igual:

Observar como crescem na carreira empregados que receberam promoção	Tomar conhecimento de acções ilegais de empregados na área que é sua responsabilidade
Falar sem pensar muito, de maneira instintiva, para ver que associações surgirão quanto ao trabalho	Seguir a carreira de empregados que foram promovidos
Perceber que empregados fizeram algum crime na sua propriedade	Brain-storming com os empregados sobre os eventuais melhoramentos no funcionamento

Secção 4. Situações com diversos estabelecimentos



M2/G4/D44

DIÁLOGO PARA SEGURO DE GRUPO DO PESSOAL

D – Director

S – agente do seguros

S: ING Group. Maria ao telefone. Em que posso ajudá-lo?

D: Bom dia! Sou o Director do hotel "Lília". Queria receber informação pormenorizada sobre as possibilidades de fazer seguros de reforma (segurança social) para os empregados na minha organização.

S: Os esquemas de reforma empresariais são baseados sobre o princípio de prestações definidas. Estes esquemas asseguram o pagamento no caso de reforma, invalidez ou morte. Conforme a legislação em vigor, as prestações são pagas em Levas e assim as pensões pagas pelo fundo são feitas também em Levas. O empresário pode definir a dimensão e o valor de cada prestação, como também o círculo de empregados e operários que serão incluídos no esquema de reforma. As prestações para o fundo de reforma voluntário podem ser feitas em períodos de 1, 3 ou 6 meses. O dinheiro poupado capitaliza-se numa parte individual para cada pessoa assegurada.

D: E como é que se faz com as prestações – é o empresário ou cada empregado faz por conta própria?

S: Há três opções: depósito feito pelo empresário; os empregados depositam as suas prestações ou depositam uma percentagem definida pelo senhor e o senhor deposita o restante da apólice de seguro. Como melhor vos convier.

D: E a prestação de seguro é tributável ?

S: Depende. É tributável, se a prestação feita pelo empresário não exceder as 40 lv., porque é considerada despesa da actividade, e se exceder é acrescido o imposto de 12%.

D: E podem elaborar esquemas individuais para clientes corporativos concretos?

S: Sim, com certeza!

D: Muito obrigado pela informação e pela bondade. Bom dia!

S: Não tem de quê! Até a próxima!

M2/G4/D44/U1

Responda pela positiva ou negativa às seguintes perguntas:

1. O Director da empresa quer segurar socialmente os operários que trabalham por ele?
 - sim
 - não
2. Na companhia de seguros podem elaborar um esquema individual para seus clientes corporativos, que corresponda às necessidades particulares do empresário.
 - sim
 - não
3. As prestações para a segurança social só podem ser feitas pelo patrão e não pelos empregados.
 - sim
 - não
4. As apólices de segurança não são tributáveis.
 - sim
 - não

M2/G4/D44/U2

Ligue as palavras para formar expressões correctas (A+B):

A	B
Depositar	em vigor, o pagamento efectua-se em leva.
Há vários esquemas	dinheiro numa conta bancária.
Os empregados podem	depositar as prestações por conta própria.
Conforme a legislação	de segurança social.

M2/G4/D44/U3

Preencha com as palavras da mesma raiz, completando o substantivo com outro substantivo, verbo ou adjetivo:

a empresa	
a poupança	
a segurança	
a reforma	
a lei	

M2/G4/D45**DIÁLOGO SOBRE ESQUEMA DE MOTIVAÇÃO**

D: Director

CC: Chefe da Contabilidade

D: Acho que devemos fazer algo para manter o nosso pessoal qualificado mais tempo na empresa. Nos relatórios que me apresentaste para o último trimestre do ano, as despesas pela selecção e formação dos novos empregados aumentou bastante.

CC: Não temos possibilidades para compensações suplementares ou aumento dos salários neste momento.

D: Sim, isso sei. Apesar de não ser possível evitar despesas extra neste caso; temos que elaborar algumas opções com despesas mínimas no curto prazo e com eficácia máxima no longo prazo.

CC: Mas nós oferecemos-lhes segurança social, % dos lucros e % por melhor resultado nos inquéritos entre as equipas e entre os hóspedes. Rotação dos postos, empregado do mês, excursões para *Team building*. Têm todas as vantagens possíveis enquanto empregados na nossa organização.

D: Realmente, lembrei-me de algo que, mesmo sendo raramente usada, pode ser aplicada neste caso.

CC: O quê?

D: Plano para Aquisição de Valores pelos Empregados. Gostava que me elaborasses um plano a longo prazo, tendo em conta que vamos abrir uma conta individual para cada um para o período de 15 anos.

CC: É uma excelente ideia! A tua intenção é pagar aos empregados, quando se reformarem, os juros e o capital acumulado e os lucros de todo o período.

D: Exactamente! Isso terá um efeito múltiplo, não só os vai estimular a ficar na nossa empresa e a se desenvolverem, porque a percentagem será definida conforme o posto, mas também vai motivar todos a aumentar o capital e os lucros da organização.

CC: Acho a ideia muito boa e realizável!

D: Então vamos agir! Organiza, por favor, uma reunião com o pessoal amanhã antes do meio-dia. Consegues elaborar o esquema até lá, não consegues?

CC: Sim, com certeza!

M2/G4/D45/U1

Responde pela positiva ou negativa às seguintes perguntas:

1. O pessoal do hotel recebe percentagem dos lucros e segurança social?
 - sim
 - não
2. O plano proposto pelo CC exige abertura de uma conta para mais de dez anos?
 - sim
 - não
3. Existe opção para aumento dos salários no momento actual?
 - sim
 - não
4. O esquema pressupõe motivação dos empregados e daí maior lucro para o hotel?
 - sim
 - não

M2/G4/D45/U2

Escolha a opção correcta para a forma verbal:

D: Acho que devemos/ temos devido/ deverão fazer algo para manter o nosso pessoal qualificado mais tempo na empresa. Nos relatórios que me apresentaste /apresentas / apresentariam para o último trimestre do ano, as despesas pela selecção e formação dos novos empregados aumentou /tinha aumentado /teria aumentado bastante.

CC: Não temos possibilidades para compensações suplementares ou para aumentar/ aumentando / aumentaram os salários neste momento.

D: Sim, isso sei. Apesar de não seja / for / ser possível evitar despesas extra neste caso; temos que elaborar algumas opções com despesas mínimas no curto prazo e com eficácia máxima no longo prazo.

M2/G4/D45/U3

Preencha com os verbos ser, reformar-se, lembrar-se, organizar na forma correcta:

D: Realmente, de algo que, mesmo raramente usada, pode ser aplicada neste caso.

CC: O quê?

D: Plano para Aquisição de Valores pelos Empregados. Gostava que me um plano a longo prazo, tendo em conta que vamos abrir uma conta individual para cada um para o período de 15 anos.

CC: É uma excelente ideia! A tua intenção é pagar aos empregados, quando, os juros e o capital acumulado e os lucros de todo o período.

D: Exactamente! Isso teria um efeito múltiplo, porque não só os vai estimular a ficar na nossa empresa e a se desenvolverem, porque a percentagem definida conforme o posto, mas também vai motivar todos a aumentar o capital e os lucros da organização

CC: Acho a ideia muito boa e realizável!

D: Então vamos agir!, por favor, uma reunião com o pessoal amanhã antes do meio-dia. Consegues elaborar o esquema até lá, não consegues?

CC: Sim, com certeza!

M2/G4/D46**DIÁLOGO PARA LEVANTAMENTO DE CRÉDITO**

B: Funcionário do Banco

D: Director

B: Banco EuroInter. Bom dia!

D: Bom dia! Sou o Director do Hotel familiar „Margarita"! Estou interessado nas possibilidades de financiamento de um negócio familiar.

B: Em que âmbito é que quer desenvolver o seu negócio?

D: Planeamos a compra e renovação de um pequeno hotel familiar!

B: Sim, nós oferecemos possibilidade de financiamento na área de turismo. E qual será o valor do crédito?

D: Cerca de 100 000 leva.

B: Trabalhamos em Euros. Portanto suponhamos que o crédito seja de 50.000 euros. A quantia mínima é de 20 000 Euro, o que significa que cumprem a esta

condição. A segunda condição é depositarem 25% da importância em bruto ou seja 12 500 euros.

D: Sim, podemos fazer isso. E qual deve ser a garantia para o crédito?

B: A nossa prática é hipotecar a futura propriedade imóvel. Outra condição obrigatória é um dos membros da família ser proprietário maioritário da empresa, e no mínimo mais um membro participar na gestão.

D: Também cumprimos esta condição! E qual será o juro das prestações para pagamento do crédito?

B: Isso depende do projecto – o plano de negócios, que apresentarão e a avaliação do risco da sua realização. Há possibilidade também para contrato individual.

D: E qual é o prazo para o pagamento?

B: Entre 3 e 10 anos.

D: Muito obrigado pela informação. Como vosso cliente regular, posso contar com uma avaliação prévia, possibilidade para correcções e uma segunda candidatura?

B: Sim, com certeza. O nosso banco tem essa prática!

D: Muito obrigado pela informação pormenorizada!

B: Fique bem!

M2/G4/D46/U1

Escolha a opção correcta segundo o texto:

1. O Director do Hotel quer
 - desenvolver seu negócio com a compra de um hotel familiar
 - pedir empréstimo ao banco para abrir negócio no estrangeiro
 - abrir uma conta à ordem
2. A política do banco permite:
 - elaborar contratos individuais depois de ter feito avaliação do plano do desenvolvimento do negócio
 - pagar em leva para os clientes que fazem prestações em leva
 - não financiar projectos turísticos
3. Condição obrigatória para receber crédito do banco é:
 - somente um membro da família participar na gestão
 - o pedido de crédito ascender ao valor de pelo menos 20 mil euros
 - ter garantias de pelo menos três empresários na mesma área

M2/G4/D46/U2

Preencha os espaços com expressões do diálogo:

- Trabalhamos em Euros. Portanto, suponhamos que o crédito seja de 50 000 euros. A quantia mínima é de 20 000 euro, o que significa que que cumprem a

esta A segunda condição é 25% da importância em bruto ou seja 12 500 euros.

- Sim, podemos fazer isso. E qual deve ser a garantia para o crédito?
- A nossa prática é hipotecar a futura propriedade imóvel. Outra condição obrigatória é um dos membros da família ser proprietário maioritário da empresa, e no mínimo mais um membro participar na
- Também esta condição! E qual será o juro das prestações para pagamento do crédito?
- Isso depende do projecto – o, que apresentarão e a da sua realização. Há possibilidade também para contrato
- E qual é o prazo para o pagamento?
- Entre 3 e 10 anos.
- Muito obrigado pela informação. Como vosso cliente regular, posso contar com uma avaliação prévia, possibilidade para correcções e uma segunda candidatura?
- Sim, com certeza. O nosso banco tem essa prática!

M2/G4/D46/U3

Ligue as expressões para formar pares com o significado parecido:

1	hipotecar	a	penhorar propriedade como garantia de pagamento
2	importância de dinheiro	b	soma, quantia
3	levantar crédito	c	pedir financiamento
4	plano de negócios	d	projecto de desenvolvimento empresarial
5	avaliação prévia	e	exame ou aprovação antecipada

M2/G4/D47

DIÁLOGO COM EMPRESA DE PUBLICIDADE E RP

D – Director

R – representante da empresa

D: Bom dia! É da empresa „Murfy M” ?

R: Bom dia! Sim, fala Michelle! Em que posso ajudá-lo?

D: Queria falar com o Director de Marketing!

R: Ele neste momento está de férias, eu substituo-o!

D: Estou interessado no seguinte. Dentro de dois meses vamos inaugurar um novo hotel da nossa cadeia e precisamos de uma apresentação de qualidade, o nosso conceito é bastante diferente agora: os clientes a quem se destina, como também os serviços que oferece e o atendimento!

R: A nossa empresa propõe o seguinte serviço nesse sentido – Promoção e apresentação de produtos e serviços. Organizamos também campanhas publicitárias públicas. RP próprio e personalizado.

D: E podem oferecer-nos condições preferenciais? O nosso negócio é relativamente novo e alternativo em termos de metas estratégicas. Vai contribuir para o desenvolvimento do turismo tradicional e exercerá uma influência importante na sociedade.

R: Podemos fazer uma campanha conjunta – entre a vossa empresa, a nossa e mais parceiros da área do turismo, unindo-nos sob alguma estratégia publicitária comum!

D: Podemos discutir isso numa reunião, eventualmente na próxima semana, para conseguirmos realizar a campanha a tempo?

R: Organizamos tudo e enviamos-lhe convite para a reunião!

D: Até breve!

M2/G4/D47/U1

Marque a frase como verdadeira ou falsa:

1. O Director quer organizar publicidade e apresentar o novo hotel?
 - sim
 - não
2. Toda a concepção de serviços e de clientes a quem se destina a oferta mudou completamente?
 - sim
 - não
3. O novo hotel não difere muito dos que existem na região e não será lucrativo para o ramo turístico.
 - sim
 - não
4. Vai ser organizado um encontro para debater o projecto de cooperação publicitária?
 - sim
 - não

M2/G4/D47/U2**Ligue as expressões com suas explicações (A=B):**

A	B
preferencial	especial, com algumas vantagens
conjunto	comum, em cooperação com outras (empresas)
substituto	suplente, que faz o trabalho em vez de outra pessoa, durante certo tempo
RP	pessoa que trata das relações públicas e organiza promoções e a publicidade

M2/G4/D47/U3**Preencha com expressões do diálogo:**

- Dentro de dois meses vamos inaugurar um novo hotel da nossa cadeia e precisamos de uma apresentação de qualidade, o nosso conceito é bastante diferente agora; os clientes _____ se destina, como também os serviços que oferece e o atendimento!
- A nossa empresa propõe o seguinte serviço nesse sentido – Promoção e apresentação de produtos e serviços. Organizamos também campanhas _____ públicas. RP próprio e personalizado.
- E podem oferecer-nos condições preferenciais? O nosso negócio é relativamente novo e alternativo em _____ metas estratégicas. Vai contribuir para o desenvolvimento do turismo tradicional e _____ uma influência importante na sociedade.
- Podemos fazer uma campanha conjunta – entre a vossa empresa, a nossa e mais parceiros da área do turismo, unindo-nos sob alguma estratégia publicitária _____!
- Podemos discutir isso numa reunião, eventualmente na próxima semana, para conseguirmos realizar a campanha a tempo!
- Organizamos tudo e _____ convite para a reunião!

M2/G4/D48**DIÁLOGO ENTRE DIRECTOR FINANCEIRO E CAIXEIRO**

DF – Director Financeiro

C – caixeiro

C: Bom dia, Sr Neels! O senhor queria falar comigo...

DF: Sim, entre por favor! Vi o balanço da contabilidade para este ano e acho que devemos tomar algumas medidas! Os levantamentos de prestações são demais. Precisamos de crédito mas temos capital ainda não assimilado, não podemos garantir o empréstimo.

C: Quer ver o plano de execução dos pagamentos?

DF: Sim, claro!..... Então, vamos cortar o período de pagamento de 3 a 2 meses para todos os nossos devedores e assim conseguiríamos cobrar todos os pagamentos até ao mês de Outubro. Após isso eu podia levantar um crédito!

C: Não acha que será mais conveniente nós também pagarmos uma parte das prestações que devemos aos fornecedores? Isso também contribui muito para que nos concedam crédito!

DF: Tens razão! Nós também começaremos a amortizar certas dívidas parcialmente.

C: O mais importante será extinguirmos a dívida pelo pagamento do terreno e do equipamento, para os incluirmos como activos a longo prazo. Será a melhor garantia para o banco!

DF: Então põe-te ao trabalho! Muito obrigado pelo encontro!

C: Daqui a uma semana apresento-lhe os resultados do trabalho que fiz !

M2/G4/D48/U1**Responda pela positiva ou negativa às seguintes perguntas:**

1. O hotel não pode pedir crédito porque não pode garantir o pagamento com capital próprio suficiente?
 - sim
 - não
2. Para melhorar as possibilidades de receber financiamento os directores do hotel vão extinguir dívidas para com os fornecedores.
 - sim
 - não

3. A única maneira de se tornar mais fiável em termos de crédito é cobrar todos os pagamentos atrasados dos devedores imediatamente.
- sim
 - não
4. A gestão do hotel precisa de levantar crédito para equilibrar melhor o seu orçamento.
- sim
 - não

M2/G4/D48/U2

Ligue as partes das expressões (A+B):

A: cobrar, conceder, amortizar, tomar, assimilar

A	B
.....	um crédito
.....	um empréstimo
.....	o capital acumulado
.....	as dívidas aos devedores
.....	medidas restritivas

M2/G4/D48/U3

Ligue as colunas, relacionando as palavras com as suas explicações:

1	Prestação	a	Pagar as dívidas por um empréstimo bancário
2	Escala de execução	b	Importância de dinheiro, que é paga em períodos definidos para extinguir uma dívida ou outro tipo de pagamento
3	Amortizar	c	Fundos e posses de uma empresa
4	Fornecedor	d	Quem assegura e traz produtos de consumo
5	O capital	e	Plano, diagrama para o decorrer de alguma actividade

M2/G4/D49

CONTRATAR CONDIÇÕES DE LEASING

D – Director

L – Director executivo de companhia de Leasing

D: Bom dia! Fala o Director de Hotel „Exótic“. Posso falar com o Director Executivo?

L: Sim, é o próprio. Em que posso ajudá-lo?

D: Queria comprar equipamento completo de cozinha para um restaurante de 4 estrelas, 150 lugares. O que é que me podem oferecer como opções e quais são os preços?

L: Em primeiro lugar, a „Interlease“ não trabalha com empresas que iniciam agora seu negócio, porque o risco de cair em falência é de 75%. Não oferecemos a elaboração de projectos para qualquer que seja o equipamento, somente avaliamos os projectos já feitos e fornecemos financiamento.

D: E cobram a elaboração do projecto de financiamento, nesse caso, de equipamento de cozinha?

L: Não, ainda não temos essa prática, uma vez que os serviços de consulta são bastante caros e difíceis de garantir.

D: Quais são as vossas condições habituais para financiamento?

L: O valor dos negócios é entre 50 000 e 2 000 000 de euros. Os juros são de 7.5% até

13 % juro anual sobre o próprio, calculado com a EURIBOR + suplemento. O financiamento efectua-se em euros (em excepção, por USD).

D: E o prazo para extinção pode ser de cerca de 8 anos?

L: Somente na compra de imobiliário.

D: E podem elaborar uma oferta preferencial para nós, como trabalhamos com a OBB há muito tempo, e o banco, assim como a sua empresa, fazem parte do grupo NBG?

L: Sim, com certeza! Tenho o prazer de o convidar para discutirmos as condições detalhadamente!

D: Obrigado. Até logo!

M2/G4/D49/U1**Marque a frase como verdadeira ou falsa:**

1. O Director do hotel está interessado em comprar equipamento de cozinha em leasing?
 - sim
 - não
2. A empresa de leasing recusa o pedido, porque não trabalha com esse tipo de serviço e não serve negócios principiantes?
 - sim
 - não
3. O director desiste e não pede mais informações sobre o serviço habitual que a "Interlease" oferece?
 - sim
 - não
4. Ambos chegam a acordo que poderão discutir uma futura cooperação num próximo encontro ?
 - sim
 - não

M2/G4/D49/U2**Escolhe a melhor opção, segundo o texto:**

- Queria comprar material /equipamento /fornecimento completo de cozinha para um restaurante de 4 estrelas, 150 lugares. O que é que me podem oferecer como opções e quais são os preços?
- Em primeiro lugar, a „Interlease“ não trabalha com empresas que têm lançado/ iniciam /começarão/ agora seu negócio, porque o risco de cair em falência é de 75%. Não oferecemos elaboração /fazenda/ formação de projectos para qualquer que seja o equipamento, somente avaliamos os projectos já feitos e fornecemos financiamento.
- E cobram a elaboração do projecto de financiamento, nesse caso, de equipamento de cozinha?
- Não ainda não temos essa prática / oferta / possibilidade, uma vez que os serviços de consulta são bastante caros e difíceis de garantir.

M2/G4/D49/U3

Preencha com palavras adequadas:

- Quais são as vossas condições habituais para _____?
- O valor dos negócios é entre 50 000 e 2 000 000 de euros. Os juros são de 7.5% até 13 % _____ anual sobre o próprio, calculado com a EURIBOR + suplemento. O financiamento efectua-se em euros (em excepção, por USD).
- E o prazo para extinção pode ser de cerca de 8 anos?
- Somente na compra de _____.
- E podem elaborar uma oferta preferencial para nós, como trabalhamos com a OBB há muito tempo, e o banco, assim como a sua empresa, fazem parte do grupo NBG?
- Sim, com certeza! Tenho o prazer de o convidar para discutirmos as condições _____!

M2/G4/D50

DIÁLOGO PARA CATEGORIZAÇÃO DE HOTEL

D – Director

A – Arquitecto

A: Olá, bom dia! Faça o favor de entrar!

D: Vim ver até onde chegou o trabalho de construção!

A: Estamos a preparar as bases. Veja o projecto! Aqui ficará o elevador de carga e mercadorias, e aqui – o para pessoas.

D: E onde está o elevador do serviço de quarto? Temos o plano de categorizar o hotel de cinco estrelas. O sub-arquitecto estava presente quando estávamos a discutir sobre isto. Ele não lhe disse?

A: Bem, isso, não disse! Sei que queriam corrigir o plano e sei que era previsto o hotel ser de 4 estrelas. Estou muito contente que tenha vindo mesmo no início das obras para podermos corrigir o problema a tempo.

D: A diferença entre um hotel de 4 estrelas e um de 5 estrelas é mínima. Como disse, será preciso também um elevador para o serviço de quarto.

A: E o espaço dos quartos hoteleiros?

D: Ele varia e é diferente – para 4 estrelas é de 14,9m, e para 5 – de 16,4m.

A: A construção será por ambos os lados do corredor. A sua dimensão é diferente?

D: Em largura, tem que passar de 1,70m a 1,80m.

A: E a área das garagens dependerá do número dos quartos?

D: Não só. Como para o hotel de 4 estrelas, também para o de 5 estrelas são precisos pelo menos 50 lugares de estacionamento?

A: O mínimo não é de 20 para o de 4 estrelas e 30 lugares para 5 estrelas?

D: Isso refere-se aos hotéis de montanha e o nosso é em espaço citadino.

A: São essas as diferenças na categorização de um hotel de 4 estrelas, comparado com o de 5?

D: Todas as áreas e espaços diferem, mas deixe-me enviar-lhe o Regulamento nº2, que entrou em vigor com o Decreto Lei Nº 357 de 27 de Dezembro de 2004, no Diário da República nº2 de 7 de Janeiro de 2005.

A: Vou fazer as correcções ao plano e no desenho, o que vai levar algum tempo.

D: O que importa é que tudo esteja OK!

M2/G4/D50/U1

Responda pela positiva ou negativa às seguintes perguntas:

1. O arquitecto não está a par da mudança na categoria do hotel para cinco estrelas?
 - sim
 - não
2. Como não há grande diferença entre as exigências para 4 e 5 estrelas, não é difícil mudar os planos, tendo em conta que esta mudança foi comunicada mesmo no início das obras.
 - sim
 - não
3. A única diferença entre as duas categorias é a existência de elevador para o serviço de quarto.
 - sim
 - não
4. Para ilustrar melhor os espaços diferentes o Director vai mandar ao arquitecto o regulamento segundo o Diário da República, que trata dessas normas.
 - sim
 - não

M2/G4/D50/U2

Ligue as duas partes das frases (A+B):

A	B
Era previsto	que veio no início da construção
Estou muito contente	serão ocupados por quartos

Essas exigências referem-se que o hotel fosse de 5 estrelas.
Ele fará aos hotéis na montanha
Ambos os lados do corredor as correcções necessárias

M2/G4/D50/U3

Ligue as colunas, relacionando as palavras com as suas explicações (nos casos do diálogo):

1	Espaço citadino	a	Começa a funcionar, actuar, ser válido
2	Suplente	b	Área dentro da cidade
3	Entrar em vigor	c	Plano, projecto da construção, que usam os arquitectos
4	Desenho	d	Substituto

M2/G4/R**REVISÃO****APRESENTAÇÕES**

Muito frequentemente o Director de Marketing ou o Director do Hotel tem que fazer apresentações do hotel e dos serviços que este oferece. A apresentação pode passar por certas fases:

1. **Abertura** – inicia com apresentação pessoal, o propósito da visita e os lucros e dividendos para o cliente.
2. **Incentivar uma conversação com o cliente** – com esta etapa atingem-se várias metas:
 - Avaliar o interesse do cliente
 - Suas necessidades
 - O que tem maior importância para o cliente
3. **Apresentação** – a chave para o sucesso é ela ser preparada segundo as necessidades e as expectativas do segmento, que o director quer atrair.
4. **Ultrapassar as contradições** – elas entram numa das seguintes categorias:
 - Preço
 - Produto e serviço
 - Falta de interesse ou necessidade imediata
5. **Finalizar o encontro (a reunião) e futuros contactos.**

M2/G4/R/U1

Escolha a opção correcta segundo o texto:

1. Qual das seguintes **não** é categoria de contradição possível durante a apresentação:
 - prazos curtos para tomar decisão
 - falta de interesse para ou necessidade
 - preço problemático
2. Qual dessas não é meta que deve ser atingida na conversa com o cliente:
 - conhecer sua experiência anterior no ramo turístico
 - avaliar o seu interesse
 - tomar consciência das suas expectativas e necessidades
3. Qual dessas não é acção própria para o início da apresentação:
 - fazer apresentação pessoal
 - pedir os contactos de todos os participantes
 - explicar o propósito da visita e os lucros futuros esperados

M2/G4/R/U2**Preencha com:*****segmento, cooperação, considerado, sucedida, condições***

A chave para uma apresentação bem é ela ser preparada segundo as necessidades e as expectativas do, que o director quer atrair. Assim as discussões abrangem tópicos importantes como o preço, as de fornecimento dos serviços, o produto. Tem que ser o interesse e a necessidade que o cliente pode ter para participar na

M2/G4/R/U3**Ligue as colunas para formar pares sinónimos:**

1	Dividendos	a	Provocar, iniciar
2	Incentivar	b	Precisar de algo com urgência
3	Ter necessidade imediata	c	Ramo, categoria de clientes com certas características
4	Segmento	d	Lucros, receitas para os investidores

Secção 5. Correspondência de negócios**COM CLIENTES****M2/G5/D51****CARTA DE UM HÓSPEDE DESCONTENTE**

Senhor Director,

Há uma semana voltámos de férias de fim-de-semana, que passámos no vosso hotel. A nossa estadia foi desagradável por causa da má qualidade do serviço que recebemos. O quarto estava limpo e com mobília nova, mas durante todo o tempo estava muito frio e várias vezes tivemos problemas com a água quente. Quando nos queixámos na recepção, explicaram-nos que o esquentador não funcionava, mas que "em breve será reparado". Isso, porém, não aconteceu até ao fim da nossa estadia. Além disso a televisão do quarto era muito antiga e conseguíamos apanhar somente quatro canais. As escadas eram escuras e bastante sujas, pelo que também deixaram má impressão!

Esperamos que considerem a nossa queixa!

Família Rogers

M2/G5/D51/U1**Escolha a opção correcta:**

1. Qual desses problemas **não** incomodou a família Rogers:
 - o mobiliário do quarto era bastante usado
 - a televisão do quarto apanhava somente quatro canais
 - as escadas estavam sujas e mal iluminadas
2. O maior problema durante a estadia do casal foi:
 - a falta da água quente e aquecimento central
 - o desejo deles verem canais pagos por satélite
 - como indemnização caso ocorram problemas
3. Os clientes escreveram a carta porque:
 - querem insultar o gerente do hotel
 - querem informar o gerente da má qualidade de alguns serviços
 - ficaram encantados na sua estadia e querem agradecer

M2/G5/D51/U2**Preencha com as seguintes palavras:**

estragaram / infeliz / escadas / queixar / descansar / funcionava / Indignados

A família Rogers ficou muitocom a passagem do seu fim-da-semana por causa dos problemas que tiveram no hotel onde estavam a O aquecimento nãoe além disso não havia regularmente água quente. O casal teve um quarto com mobiliário novo, no entanto, as não estavam em bom estado, sujas e escuras.e descontentes eles decidiram enviar uma carta ao Director do hotel, para se das más condições que as férias de fim-de-semana.

M2/G5/D51/U3**Ligue as duas partes para formar frases correctas, usando as expressões do meio:**

A estadia foi desagradável	apenas	quatro canais
O que nos deixou má impressão	até ao fim	da nossa estadia
Esperamos	por causa da	má qualidade do serviço
Não consertaram o esquentador	foi também	o mau estado das escadas, que estavam sujas e mal iluminadas
conseguíamos apanhar	que	levem em consideração a nossa queixa

M2/G5/D52**RESPOSTA À CARTA**

Exmos Sr. e Sr^a Rogers,

Em primeiro lugar, queria agradecer a carta que nos enviaram.

O nosso maior desejo é que os hóspedes fiquem contentes com a sua estadia no hotel, pelo que lamento muito que os senhores tivessem tido problemas. Tenham a certeza que registei a vossa queixa e que já fiz as mudanças necessárias para regularizar os problemas. Estou certo de que numa próxima visita os senhores encontrarão o hotel num estado completamente diferente.

Nesse sentido, tenho o prazer de os convidar a passarem um fim-de-semana aqui, numa altura conveniente para os senhores. Todas as despesas serão por conta do hotel. E dessa vez espero poder conhecê-los pessoalmente!

Com melhores cumprimentos,

George Harrison
Director
Hotel Sevastópol

M2/G5/D52/U1**Preencha com expressões do texto:**

Em primeiro lugar, queria agradecer a carta que nos enviaram.

O nosso maior desejo é que os hóspedes fiquem contentes com a sua estadia no hotel, _____ lamento muito que os senhores tivessem tido problemas. Tenham a certeza que registei a vossa queixa e que _____ fiz as mudanças necessárias para regularizar os problemas. Estou certo _____ numa próxima visita os senhores encontrarão o hotel num estado completamente diferente.

Nesse sentido, _____ os convidar a passarem um fim-de-semana aqui, numa altura conveniente para os senhores. Todas as despesas serão por conta do hotel. E _____ espero poder conhecê-los pessoalmente

M2/G5/D52/U2

Ligue as duas partes da tabela, formando pares sinónimos:

tenho a certeza	por isso
completamente	preciso
necessário	achar
encontrar	estou certo
nesse sentido	inteiramente

M2/G5/D52/U3

Preencha os espaços, escolhendo a forma correcta, segundo o texto:

Em primeiro lugar, queria agradecer a carta que nos enviaram.

O nosso maior desejo é que os hóspedes fiquem / ficam / tinham ficado contentes com a sua estadia no hotel, pelo que / porque / por causa de lamento muito que os senhores tivessem tido problemas. Tenham / teriam / tivessem a certeza que registei a vossa queixa e que já fiz / fizeste / fariam as mudanças necessárias para regularizar os problemas. Estou certo de que numa próxima visita os senhores encontrarão o hotel num estado completamente / nada / exclusivamente diferente. Nesse sentido, tenho o prazer de os convidar a passarem um fim-de-semana aqui, numa altura conveniente para os senhores. Todas as despesas serão por conta do / para/ em favor do hotel. E dessa vez espero poder conhecê-los/ conhecendo-lhes / conheça pessoalmente.

COM PARCEIROS**M2/G5/D53**

CARTA DO DIRECTOR DO HOTEL "SERVASTÓPOL"
PARA UM OPERADOR DE TURISMO

Hotel "Sevastópol"
Albena, Bulgária

Telefone:
Fax:

23 de Março de 2006

À atenção de: Holiday 's Tour
Roma, Itália

Excelentíssimo Senhor Director,

Com a presente queríamos informá-lo que esperamos atrair a sua atenção para o nosso hotel, que fica na parte norte da costa búlgara do Mar Negro.

É uma região, infelizmente não muito conhecida ainda, mas que pode tornar-se realmente atractiva para os turistas italianos. Além do Verão cheio de sol, da água quente do mar, o nosso complexo turístico oferece várias outras possibilidades para os hóspedes se divertirem e passarem bem o tempo de lazer.

O nosso hotel é o maior da região – dispõe de 150 quartos, tem 4 estrelas, piscinas coberta e ao ar livre, como também um centro SPA. Para obter uma imagem mais completa, enviamos em anexo a nossa brochura!

Espero e acredito na nossa cooperação futura!

Com melhores cumprimentos,

Gueorgui Gueorguiev
Director de Hotel Sevastópol
Albena, Bulgária

M2/G5/D53/U1

Marque a frase como verdadeira ou falsa:

- | | V | F |
|--|----------|----------|
| 1. Com a carta pede-se para marcar uma reserva. | O | O |
| 2. O hotel espera atrair turistas estrangeiros dos países do norte para praticarem desportos de Inverno. | O | O |
| 3. O hotel dispõe de equipamentos e condições excelentes para actividades aquáticas. | O | O |
| 4. O hotel é pequeno e ainda não tem materias publicitários atractivos. | O | O |
| 5. O director acha frutífera para ambos os lados, uma future cooperação com o operador turístico. | O | O |

M2/G5/D52/U2

Forma os respectivos substantivos, adjectivos e verbos:

Substantivo	Adjectivo	Verbo
.....	cooperativo
complemento	completar
.....	atrair
.....	cumprimentado

M2/G5/D53/U3**Ligue as palavras com as suas explicações:**

atractivo	saber, conhecer mais sobre alguma coisa
tempo de lazer	suplemento (a uma carta), material complementar que vem enviado junto com a carta ou o pacote
obter imagem mais completa	tentador, que chama a atenção e agrada
anexo	tempo livre, para se divertir e descansar

M2/G5/D54**CR RECEBE CARTA COM PEDIDO DE RESERVA DE GRUPO**

Exmo Sr. Director,

Queria marcar reserva para um grupo de 51 pessoas – alunos e professores, para o período entre 11-13 de Setembro /2 noites/. Iremos precisar de 3 quartos duplos e de 15 quartos triplos (com três camas).

Gostaria de saber qual será o preço por uma noite no seu hotel e se terão possibilidade de nos acolher durante o período mencionado.

15 de Agosto de 2006
Dobritch

Com melhores cumprimentos,
P.Petrova
Directora

M2/G5/D54/U1**Marque a frase como verdadeira ou falsa:**

1. A carta esta escrita pela directora duma escola cujos alunos vão viajar
 - Sim
 - Não
2. O grupo vai ser pequeno formado por uma turma mais a professora
 - Sim
 - Não
3. Os alunos devem ficar no hotel duas noites em Setembro.
 - Sim
 - Não
4. A directora marca a reserva com cerca de um mês de antecedência
 - Sim
 - Não

M2/G5/D54/U2**Substitua as palavras sublinhadas com expressões adequadas do diálogo:**

Prezado Sr. Director,

Queria marcar reserva para uma turma de 51 pessoas – estudantes e professores, para o período durante 11-13 de Setembro /2 dormidas/. Iremos necessitar de 3 quartos duplos e de 15 quartos triplos (com três camas).

Gostaria de saber qual será o preço por uma noite no seu hotel e se vão ter vagas durante o período mencionado.

15 de Agosto de 2006
Dobritch

Cordialmente,
P.Petrova
Directora

M2/G5/D54/U3**Ligue as duas partes da tabela, formando frases:**

fico à espera	se haverá vagas naquela altura do ano
pode, eventualmente, oferecer-nos	reserva para cinquenta pessoas
queria marcar	um desconto, visto o número de quartos que vamos marcar
podia responder-me	pela sua resposta

M2/G5/D55**CR CONFIRMA POR ESCRITO A RESERVA**

Exma Sr^a Petrova,

Relativo ao seu pedido de 15 de Agosto de 2006, tenho o prazer de informá-la, que podemos oferecer os quartos de que precisam durante o período 11-13 de Setembro /2 noites/.

Quanto ao preço das dormidas – como estão a reservar mais quartos, nós oferecemos-lhe 20% de desconto, ou seja, o preço será de 15 leva por noite. Além disso por cada grupo de 20 alunos, 1 professor recebe uma noite grátis..

Enviamos em anexo a brochura do nosso hotel, para poderem ver os quartos e as condições que oferecemos.

Espero receber dentro de alguns dias a confirmação da reserva, com a qual será preciso enviar 20% de toda a importância como sinal.

Com melhores cumprimentos,
T. Tonchev
Chefe da Recepção (Front Office Manager)

M2/G5/D55/U1

Marque a frase como verdadeira ou falsa:

1. O CR confirma a reserva para o período desejado e oferece desconto
 - Sim
 - Não
2. Serão precisos cuidados especiais por causa dos alunos serem jovens
 - Sim
 - Não
3. Os clientes podiam receber mais informação sobre as condições que o hotel oferece, vendo as brochuras anexadas.
 - Sim
 - Não
4. O CR precisa da confirmação e de um sinal de 20% para garantir a reserva.
 - Sim
 - Não

M2/G5/D55/U2

Substitua as palavras sublinhadas com expressões adequadas do diálogo:

..... seu pedido de 15 de Agosto de 2006, tenho o prazer de informá-la, que podemos oferecer os quartos de que precisam durante o período 11-13 de Setembro /2 noites/.

Quanto ao preço das dormidas – como estão a reservar mais quartos, nós oferecemos-lhe 20% de desconto, ou seja, o preço será de 15 leva por noite. Além disso por cada grupo de 20 alunos, 1 professor recebe uma noite

Enviamos,, a brochura do nosso hotel, para poderem ver os quartos e as condições que oferecemos.

Espero receber alguns dias a confirmação da reserva, será preciso enviar 20% de toda a importância como

M2/G5/D55/U3**Ligue as palavras com as suas explicações:**

Sinal	Quantia de dinheiro
Importância	Quantia de dinheiro, percentagem do valor total, que é paga antecipadamente, para garantir a compra
Turma	Em relação a; que concerne
Quanto a	Grupo de alunos

Secção 6. Animação



M2/G6/D56

ANIMAÇÃO

A animação inclui:

- **Actividades desportivas e actividades ao ar livre;**
- **Actividades culturais** – cognitivas – danças modernas e folclóricas, desenho, teatro, música, canto, ilusionismo;
- **Excursões e passeios ao ar livre;**
- **Serões** – noites temáticas, espectáculos, serões de dança, jogos, serões dedicados a dado país, serões folclóricos, competições, etc.

M2/G6/D56/U1

Marque a frase como correcta ou não:

- | | V | F |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. A animação inclui só danças folclóricas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. A animação abrange todas as actividades fora do hotel. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. A animação inclui actividades culturais-cognitivas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. A animação inclui actividades desportivas e actividades ao ar livre. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M2/G6/D56/U2**Ligue as palavras com as suas explicações:**

1	excursão	a	Pequena distância, lugar onde se passeia
2	serão	b	Passeio ou viagem de recreio, às vezes em grupo e com guia
3	passeio	c	Tempo que decorre logo após o jantar até à hora de dormir, sarau

M2/G6/D56/U3**Preencha com:*****actividades, terapêuticas, evocadas, estreita, leque, tradição, expansão, património***

Actividades equestres em

Portugal desenvolveu ao longo da história uma forte equestre. As equestres vêm-se afirmando pelo seu potencial económico, constituindo assim um sector económico em expansão. Mas outras funções poderão ser : a do seu papel na constituição de um genético, a da sua relação com a vida do Homem, nomeadamente num quadro de actividades agrícolas e desportivas, a sua associação à história do país e à história de cada lugar e região, as suas funções , sociais. Hipoterapia, equitação de trabalho, turismo equestre, horse ball são alguns exemplos de novas e velhas modalidades e funções que incorporam o destas actividades.

M2/G6/D57**PROJECTO DE PROGRAMA DE ANIMAÇÃO**

9.30 – ginástica de manhã /aproximadamente uma hora/ - aeróbica, callanetics, yoga, stretching

11.00 – hidroginástica – jogos na piscina

À tarde – excursões e visitas a monumentos interessantes

À noite – **serões** /vários cada noite/ - competições, jogos de mesa, karaoke, projecções, danças, discotecas, concursos

Durante todo o dia o animador deve estar à disposição dos hóspedes. Informa-os sobre os eventos mais interessantes, propõe-lhes vários itinerários etc. O

animador prepara o programa com uma semana de antecedência que se apresenta aos hóspedes recém-chegados.

M2/G6/D57/U1

Preencha os espaços com:

conservação, estabelecimento, pedestres, local, salvaguarda, itinerários

Percursos

Os foram planeados tendo em conta a defesa e da natureza, a recuperação de património, o de estruturas de apoio, a complementaridade e integração de acções, a revitalização da cultura e o ordenamento do território, bem como a do território de montanha acima dos 900 metros de altitude.

M2/G6/D57/U2

Marque a frase como correcta ou não:

- | | V | F |
|--|----------|----------|
| 1. O Projecto de Animação inclui só ginástica de manhã. | O | O |
| 2. Para a tarde são previstas excursões e visitas a monumentos interessantes. | O | O |
| 3. As noites guardam vários desafios para os hóspedes: serões, competições, jogos de mesa, karaoke, danças, discotecas, etc. | O | O |
| 4. Durante o dia o animador não deve estar todo o tempo à disposição dos hóspedes. | O | O |

M2/G6/D57/U3

Ligue as partes da tabela para formar frases correctas:

1	Durante todo o dia o animador	a	sobre os eventos mais interessantes.
2	O animador	b	aeróbica, callanetics, yoga, stretching 11.00 – hidroginástica – jogos na piscina
3	Informa-os	c	serões /vários cada noite/ - competições, jogos de mesa, karaoke, projecções, danças, discotecas, concursos
4	9.30 – ginástica de manhã	d	prepara o programa com uma semana de antecedência que se apresenta aos hóspedes recém-chegados.
5	À noite	e	deve estar à disposição dos hóspedes.

M2/G6/D58**FINS DA ANIMAÇÃO HOTELEIRA**

- aumentar a complexidade e a qualidade dos serviços;
- melhorar a estadia dos turistas;
- prolongar a época alta turística;
- melhorar a imagem do hotel;
- desenvolver o prestígio da profissão hoteleira

A animação é extremamente útil em condições desfavoráveis (por ex.: mau tempo à beira do mar ou Inverno sem neve numa estância de esqui), sendo a única maneira para compensar o entretenimento planeado dos hóspedes.

Ao compôr o programa de animação é preciso ter em vista as preferências das diferentes nacionalidades. Pelas sondagens feitas vê-se a seguinte distribuição:

FRANCESES	Folclore nacional, conhecer a Bulgária; programas de animação destinadas a famílias, crianças, pessoas da terceira idade
ALEMÃOS, AUSTRIACOS	Folclore búlgaro, arte culinária; os usos e costumes búlgaros, o modo de vida, festivais, conferências, eventos culturais, a política social, quintas e casas
ESCANDINAVOS	Eventos culturais (sobretudo com grupos musicais infantis), visitas nas escolas, quintas, bibliotecas,
BELGAS, HOLANDESES	Folclore, programas infantis

M2/G6/D58/U1**Escolha a opção correcta segundo o texto:**

1. A animação hoteleira serve para
 - aumentar a qualidade dos serviços, melhorar a estadia dos clientes e a imagem do hotel, desenvolver o prestígio da profissão hoteleira.
 - fazer sair os turistas para o ar livre.
 - os fins da concorrência
2. A animação é útil sobretudo:
 - em condições desfavoráveis como mau tempo por exemplo.
 - para disfarçar o mau serviço do hotel
 - como indemnização caso ocorram problemas

3. Quando se prepara o programa de animação é preciso ter em consideração:
- a previsão do tempo
 - as preferências das diferentes nacionalidades
 - a duração do jantar

M2/G6/D58/U2

Preencha os espaços com:

ambientes, recreativas, bem-estar, actualmente, dentro do, desenvolvimento, diversidade

..... as actividades turísticas e recreativas em naturais encontram-se em constante expansão. Os territórios de montanha representam, pela elevada patrimonial que englobam, claramente um dos espaços mais atractivos pelos visitantes/turistas e pelos praticantes de certas actividades desportivas.

..... conceito de Ecoturismo, surge o Turismo de Montanha que se traduz pelo livre acesso à Montanha naturalmente condicionado e de forma controlada e pela criação de diversas infra-estruturas de apoio a partir do seio das próprias comunidades rurais de montanha. Para que este turismo tenha um sustentável torna-se imperativo definir um instrumento de regulamentação capaz de fomentar esta vertente turística, bem como zelar pela conservação do meio e pelo das comunidades.

M2/G6/D58/U3

Ligue as expressões para formar pares com o mesmo significado:

1	Falar pelos cotovelos	a	Estar com fome
2	Ter a barriga a dar horas	b	Estar protegido
3	Ter as costas quentes	c	Ficar desconfiado
4	Fazer má cara	d	Fala muito
5	Ficar de pé atrás	e	Ficar descontente

M2/G6/D59

PROGRAMA DE ANIMAÇÃO SEGUNDO AS ESFERAS DE ANIMAÇÃO:

1. Cultura	
Lição de língua búlgara	Encontro com o folclore búlgaro
Camponesa búlgara	Noite dedicada à Bulgária
Noites musicais	Encontros com a arte búlgara
Competições	Noites de autores preferidos

Noites dedicadas às danças folclóricas búlgaras	Visitas a museus, monumentos
Noites dedicadas à opera	
2. Criatividade	
Lição de bordado búlgaro	Lições de dança búlgara
Lições de danças e artesanato búlgaros	Curso de elaboração de máscaras de kuker
Seminário de novos pintores	Curso de arranjo de flores
	Curso de elaboração de lembranças de conchas
Concurso de poesias dedicadas ao mar	Concurso para melhor fotografia
Concurso de desenho infantil	Concurso de intérpretes vocais e instrumentais

M2/G6/D59/U1

Preencha os espaços vazios com :

na hora, naturais, preguiçoso, cachoeiras, detalhes, caminhadas

Para se conhecer as mais lindas, piscinas, rios, cânions e grutas é necessário estar disposto a fazer que variam de metros a quilómetros. Para uns, essa é a parte mais interessante dos passeios, mas se faz mais o estilo, tudo bem, existem jipes e carrinhas que podem levá-lo até bem próximo das principais atracções oferecidas pelas Chapadas. Depois de saber destes, se não tinha pensado em fazer alguma destas viagens, agora, já está mais que

M2/G6/D59/U2

Escolha a opção correcta segundo o texto:

	O Programa de Animação inclui:	Sim	Não
1	Lição de búlgaro		
2	Conhecer as danças típicas da Bulgária		
3	Competição de natação		
4	Competição de boxe		

M2/G6/D59/U3

Ligue as colunas para formar expressões correctas:

1	Entrada	a	a porta
2	Proibido	b	funciona
3	Fechem	c	de emergência
4	não	d	Fumar/deitar lixo/passar
5	Saída	e	livre

M2/G6/D60

3. Jogos e aventuras	
Passeio nocturno à mata mais próxima	Visita a uma quinta agrícola
Passeio de pirata	Passeio a cavalo e de carroça
Visita a Robinzon	Noite dos contos e lendas búlgaros
Montar burro	
4. Comunicação	
Festa dedicada à casa	Encontro com o cozinheiro chefe
Noites de dança	Encontro com o confeitiro
Noite da Cozinha Nacional	Encontro com búlgaros reformados
Noites em redor da lareira	Noite do humor e brincadeira
Dia de atendimento do Director Geral	Festa de mulheres
Tomar café com o Director Geral	Mascaradas
Tomar chá russo	

M2/G6/D60/U1

Preencha os espaços vazios com :

nacional, saboroso, aconchegantes, esquiar, apreciar

Depois de o dia todo, passear muito, os lagos, nada mais que jantar fora! Bansko e os seus restaurantes requintados, , fondues deliciosos, carnes sensacionais...escolha um belo vinho e ...tim tim! Comemore sua estadia num lugar tão maravilhoso! Vamos para Bansko!

M2/G6/D60/U2

Marque a frase como correcta ou não:

- | | V | F |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. A animação na sua parte Jogos e Aventuras inclui várias distrações: passeio durante a noite à mata mais próxima, passeio a cavalo ou de carroça e outras. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. A animação na sua parte de Comunicação é só para estrangeiros. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. A animação na sua parte de Comunicação inclui várias festas e danças como por ex.: Noite do Humor e brincadeira, festa das mulheres, encontro com o Chefe da cozinha, etc. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. A animação não inclui actividades ao ar livre. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

M2/G6/D60/U3**Ligue as duas partes da tabela para dar explicações às palavras:**

1	itinerário	a	Divertimento, sobretudo entre crianças, jogo
2	feira	b	Homem que sabe cozinhar
3	brincadeira	c	Fabricante ou vendedor de doces, bolos.
4	confeiteiro	d	Reunião alegre para fim de divertimento
5	cozinheiro	e	Caminho que se vai percorrer ou se percorreu

M2/G6/R

REVISÃO

PROJECTO DE PROGRAMA DE ANIMAÇÃO PARA CRIANÇAS DA RÚSSIA

1º dia

9.30 – Aeróbica
10.30 – Hidroginástica – jogos na piscina
Almoço
14.30 – Competição com prémios
18.00 – Discoteca infantil

2º dia

9.30 Aeróbica
10.30 – Concurso de desenho infantil
14.00 – Lições de danças folclóricas búlgaras
19.00 – Noite dedicada à Bulgária

3º dia

9.30 – Aeróbica
10.30 – Passeio de carroça /ou de burro/
14.00 – Seminário dos pequenos pintores
19.00 – Concurso de intérpretes vocais

4º dia

9.30 Aeróbica
10.30 – Passeio pelos arredores
14.00 – Elaboração de máscaras de kuker
18.00 – Noite dedicada ao canto russo

5º dia

9.30 Aeróbica
10.30 – Tomar chá russo
14.00 – Encontro com o confeitoiro
19.00 – Festa de despedida

M2/G6/R/U1**Responda pela positiva ou negativa às seguintes perguntas:**

1. Há alguma actividade desportiva comum para todos os dias da semana?
 - sim
 - não
2. As actividades são bastante variadas como: desportivas, culturais, etc.?
 - sim
 - não
3. No programa falta alguma diversão que seja só para crianças.
 - sim
 - não
4. Os hóspedes ficam ocupados e divertidos durante a maior parte do dia?
 - sim
 - não

M2/G6/R/U2**Ligue as palavras para formar expressões correctas (A+B):****A**

A hidroginástica é
 A carroça é
 Os turistas aprendem
 Há muitas propostas

B

actividade desportiva aquática
 um veículo antigo de transporte e carga
 a elaborar máscaras de kúker
 musicais para os clientes do hotel

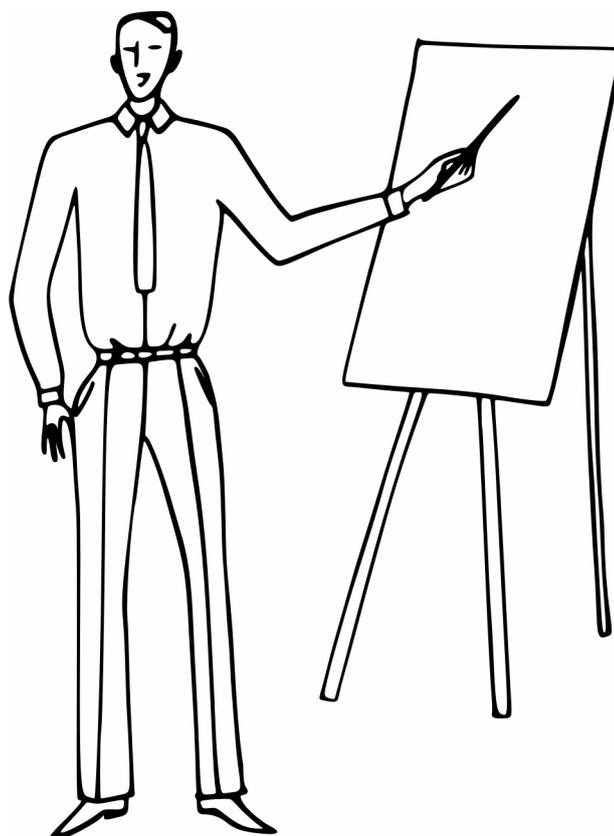
M2/G6/R/U3**Preencha com palavras adequados de acordo com o texto:**

hidroginástica , intérpretes, pelos arredores , competição, folclóricas

O programa inclui com prémios, discoteca para os mais pequenos e várias actividades musicais como, por exemplo, lições de danças búlgaras, concurso de vocais e uma noite dedicada ao canto russo. Não faltam actividades ao ar livre como passeios Quanto à ginástica, todos os dias há aeróbica, e pode se fazer até na piscina.

Curso profissional de língua multilíngue 2

Soluções



M2/G1/D1/U1

1. festejar sempre com os hóspedes
2. contratar empregados para trabalharem no hotel
3. tem que ser bom dirigente e ficar a par dos eventos no negócio hoteleiro

M2/G1/D1/U2

Lidar com	manejar, trabalhar, organizar
Recrutar	contratar, procurar para trabalho
À escala	ao nível
Orçamento	fundos disponíveis para gerir uma empresa ; estabelecimento
Sociedade	companhia, empresa

M2/G1/D1/U3

instruções, orçamento, operadores, companhias, lidar, escala

M1/G1/D2/U1

F, F, V, F, V

M2/G1/D2/U2

Organização, comercial, comum, Acolhimento

M1/G1/D2/U3

gerir	dirigir, governar, controlar e organizar
formação	instrução, aprendizagem específica, educação
estabelecimento	empresa ou organismo que ocupa, normalmente um corpo de edifícios ou prédios
vigiar	controlar, ver com atenção e cuidado
serviço de andares	equipa responsável para os serviços numa parte do hotel, num bloco ou num andar

M1/G1/D3/U1

F, F, V, V, F

M2/G1/D3/U2

Estar com um sorriso	sorrir, ser amável
Não se pode fumar	é proibido fumar
Recado	mensagem deixada por alguém
Queixa	reclamação
Préviamente	com antecedência

M2/G1/D3/U3

Esteja, É, fumar, Mantenha, Esteja, Tome, verifique

M2/G1/D4/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G1/D4/U2

agradavelmente, agradecer; subordinadamente, subordinar; criativamente, criar; separadamente, separar

M2/G1/D4/U3

meu, Ele, todos, outros, cada, certa

M2/G1/D5/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G1/D5/U2

chefiar	liderar, dirigir
confiar em	respeitar, acreditar em
compartimento	espaço num prédio/edifício(um quarto,sala,corredor)
decidir	tomar decisão, ter vontade e intensão de fazer algo
diariamente	todos os dias

M2/G1/D5/U3

subordinado, com eficácia, colaborar, da mesma maneira, vigila

M2/G1/D6/U1

1. cumprimentar e acolher os novos, recém-chegados hóspedes
2. já prepararam as chaves para um alojamento mais rápidos dos clientes
3. a cliente aparentemente veio só e ficou num quarto individual

M2/G1/D6/U2

Quem, Como, Quais, cujos, O que

M2/G1/D6/U3

lindo, fantástico, depressa, barulhento, vir

M2/G1/D7/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G1/D7/U2

empresa, freguês, homem de negócios, cliente VIP

M2/G1/D7/U3

para, de, por, pelo, no, No, deles

M2/G1/D8/U1

F, F, V, V, F

M2/G1/D8/U2

se calhar	talvez
no entanto	mas, todavia
especial	específico
distinguir	reconhecer, separar do resto

M2/G1/D8/U3

foi interessante	conhecer mais sobre os clientes VIP
eles precisam	de mais atenção e de cuidados específicos
distinguimos	uns clientes dos outros
ele ocupa	um posto muito alto

M2/G1/D9/U1

1. podem usar todas as noites o serviço do quarto para encomendar comida
2. verificar pelo menos duas vezes o estado do quarto antes deles chegarem
3. verifica por uma terceira vez os quartos dos clientes mais importantes

M2/G1/D9/U2

Também há diferenças	quanto ao modo de servir os clientes VIP
Ao contrário da maioria dos turistas,	os hóspedes VIP têm quartos reservados com antecedência
Os quartos dos clientes CIP	são verificados duas vezes e têm mais comodidades
Todos os hóspedes são importantes	mas alguns são-no mais

M2/G1/D9/U3

tinha desejado, temos, propõem, são verificados, faz

M2/G1/D10/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G1/D10/U2

para mim	quanto a mim, eu pessoalmente
exigir	ter exigências
mas	porém, no entanto, todavia
posição (do hotel)	localização

M2/G1/D10/U3

Na, na, das, com, em, com, num

M2/G1/D11/U1

F, F, V, V

M2/G1/D11/U2

rapidamente	depressa
por volta das 10 horas	pelas 10 horas
pronto	preparado
especial	específico
idoso	que tem muitos anos

M2/G1/D11/U3

1. o chefe da recepção deixa o acolhimento ao pessoal e vai-se embora
2. já estão preparados os documentos e as chaves dos quartos
3. trabalha junto com os recepcionistas para ajudar

M2/G1/D12/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G1/D12/U2

Todo, nos, neste, esta, isso, aquele

M2/G1/D12/U3

restringir o orçamento	diminuir as despesas
falar sobre o problema	discutir o assunto
eles vêm ter comigo	eles dirigem-se a mim
pormenorizado	em detalhes

M2/G1/D13/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G1/D13/U2

rapidamente	depressa
por volta das 10 horas	pelas 10 horas
pronto	preparado
especial	específico
idoso	que tem muitos anos

M2/G1/D13/U3

começam, terem, seja, Pensei, podia, quiserem

M2/G1/D14/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G1/D14/U2

de imediato, subitamente, logo; inquérito; advertir, informar com antecedência; evento

M2/G1/D14/U3

extra, mensagem, encaminhada, muitos clientes, exclusivamente, com antecedência, Assim

M2/G1/D15/U1

1. na tarde do dia anterior
2. já descansaram e tencionam ir tomar banho na praia
3. tenta fazer o máximo para que os hóspedes se sintam bem

M2/G1/D15/U2

maravilhoso, cansativa, agradável, querem, interessa-se

M2/G1/D15/U3

descansado, desagradável, bruto, breve, partida

M2/G1/D16/U1

F, F, V, V

M2/G1/D16/U2

ele ajuda-nos	com a bagagem
gostamos tanto	que nem nos apetece partir
o tempo passou	tão rapidamente
temos que	pagar a conta
são sempre	bem vindos

M2/G1/D16/U3

1. se os hóspedes foram bem tratados e se gostaram do tempo passado no hotel
2. eles recebem ajuda e tratamento gentil e personalizado
3. conhece bem o trabalho e os clientes regulares e conversa com eles

M2/G1/D17/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G1/D17/U2

Vantagens para turistas	Vantagens para pessoas de negócios	Serviços extra
Perto da montanha	3 salas de conferências	Taberna, bar panorâmico e de noite
Transporte para as pistas de esqui	cofre	cofre
Guarda-roupa	Centro de negócios	
Parque de estacionamento	Restaurante e bar panorâmico	cofre
	Telefone directo	Televisão satélite, secador de cabelo

M2/G1/D17/U3

de negócio, perto da montanha, conferências, equipado, pacote completo, confortável, directo

M2/G1/D18/U1

F, F, V, V

M2/G1/D18/U2

de acordo com o que disseram do aeroporto	o hóspede tem que chegar às oito e meia.
para hoje temos marcado	também um outro evento
mesmo tendo muito trabalho	o CR não duvida que conseguirão
os participantes na reunião de LionClub	marcaram reserva no bar com vista panorâmica
por enquanto	é tudo

M2/G1/D18/U3

carregado, cumprir, importante, terá lugar, inauguração, Mesmo assim, profissional

M2/G1/D19/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G1/D19/U2

Tenha, Fale, Repita, Tome, conte, interrompa, mande

M2/G1/D19/U3

Correcto – profissional e com respeito:	Errado – informal, falta de respeito:
Só um momento, se faz favor!	Não desliguem!
Como é nome do senhor/a ?	
Hotel “.....”, bom dia!	Estou, sim!
Qual é o assunto?	Está ligando para quê?
Será conveniente eu ligar mais tarde ?	Vou ver...
Vou verificar no programa....	

M2/G1/D20/U1

F, F, V, V

M2/G1/D20/U2

Governanta	Ecónomo
Coloca materiais publicitários nos quartos	Define os critérios de qualidade
Controla o estado dos quartos	Contratar pessoal
Gere e instrui da equipa de camareiras	Negociar as condições dos contratos com os fornecedores
Tratar dos objectos esquecidos pelos clientes	Controla o orçamento

M2/G1/D20/U3

Colocar materiais	De publicidade nos quartos
Tratar bem	Todos os clientes do hotel
Gerir e instruir	As camareiras e os empregados comuns
Controlar	o estado dos quartos

M2/G1/D21/U1

F, F, V, V

M2/G1/D21/U2

Cortinas pardas	que perderam a cor
Banheira levemente quebrada	que tem uma fenda
Cobertores	que têm que ser mudados
Lavandaria	empresa que trata da limpeza da roupa de cama
Época alta	Estação do ano com mais turistas

M2/G1/D21/U3

torneiras, sanitas, cortinas, cobertores, contrato, inspecção

M2/G1/R/U1

Função	Exemplo de actividade
Planear	Elaborar um orçamento operativo ou plano de marketing
Organizar	Distribuir as responsabilidades para uma festa ou casamento que vão ser realizados
Tratar do pessoal	Contratar, escolher, orientar, formar e instruir o novo chefe de departamento
Gerir	Vigiar o trabalho dos Chefes de todos os departamentos
Controlar	Iniciar mudanças, quando o plano, previsto no orçamento não é respeitado
Avaliação	Definir até que ponto são cumpridos os planos a curto e a longo prazo.

M2/G1/R/U2

orçamento	operativo
distribuir	as responsabilidades
tomar	uma decisão
cuidar	do pessoal
partilhar	os méritos e os lucros dos resultados

M2/G1/R/U3

1. saber em pormenores da vida privada do pessoal
2. tem que conhecer as capacidades do pessoal e distribuir devidamente as tarefas
3. ao mesmo tempo instruir, controlar e estimular a sua equipa

M2/G2/D22/U1

1. não, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G2/D22/U2

acolhe, oferece, hospitalidade, no coração do, jardins, vistas

M2/G2/D22/U3

1. Ajudar os recepcionistas no registo do grupo
2. Juntar os passaportes dos turistas
3. Quando o registo terminar, dentro de uma hora

M2/G2/D23/U1

tratar, anotei, ao banco, levantar, abrir, depositei, bolso

M2/G2/D23/U2

F, V, F, V

M2/G2/D23/U3

1-f, 2-e, 3-a, 4-b, 5-c, 6-d

M2/G2/D24/U1

1. o empregado viu o hóspede do 322 roubar a TV.
2. não viu nada porque o hóspede do 322 passou pela entrada do lado
3. irem ao parque de estacionamento e trazerem o hóspede para o hotel o mais discretamente possível

M2/G2/D24/U2

1-b, 2-c, 3-a

M2/G2/D24/U3

SEGURANÇA, distrital, No dia, do mês de, pelas, apresentada, a, casado, em, de passagem por, masculino, em pele, continha

M2/G2/D25/U1

F, F, V, V

M2/G2/D25/U2

1-b, 2-a, 3-d, 4-c

M2/G2/D25/U3

de, Para, de, a, de, com, de

M2/G2/D26/U1

1. uma família com 2 filhos que quer ficar no hotel por alguns dias
2. quartos duplos com porta de comunicação
3. porque não sabe exactamente quantos dias vão ficar e quer falar com ela sobre o desconto que lhe propõem para o fim-de-semana

M2/G2/D26/U2

1-c, 2-e, 3-a, 4-b, 5-d

M2/G2/D26/U3

Fez bom	tempo	e muito sol
Quanto		vamos esperar?

Ele vai se	tratar	no hospital.
Vou		disso amanhã.
Posso		o José por "tu"?

O Senhor não me	deve	este dinheiro.
A Ana		chegar já.
O marido		reservar mesa no restaurante.

Faltam	10 para as 7.
	três pessoas no grupo.
	os talheres na mesa.

M2/G2/D27/U1

F, V, F, V

M2/G2/D27/U2

1-d, 2-e, 3-a, 4-b, 5-c

M2/G2/D27/U3

Tencionamos, para casal, semana, vagas, reserva, aguardar

M2/G2/D28/U1

V, V, F, F

M2/G2/D28/U2

1-c, 2-d, 3-a, 4-b

M2/G2/D28/U3

Gostaria, Daria, Poderia, Deveríamos

M2/G2/D29/U1

1. não recebeu o pequeno - almoço e está muito irritada
2. pelo menos três vezes , mas sem resultado
3. promete ver logo o que é que aconteceu e resolver o problema.

M2/G2/D29/U2

recolham, limpem, trazer, funciona, está, é, Necessito, tem

M2/G2/D29/U3

1-d, 2-e, 3-a, 4-b, 5-c

M2/G2/D30/U1

F, V, F, V

M2/G2/D30/U2

uma mesa, junto à janela, ementa, a especialidade, vinho, o açucareiro, Suficiente

M2/G2/D30/U3

1-b, 2-c, 3-a

M2/G2/D31/U1

F, V, F, F

M2/G2/D31/U2

mas, Como, porque, desde que

M2/G2/D31/U3

1-c, 2-a, 3-e, 4-b, 5-d

M2/G2/D32/U1

1. acabaram de chegar e tencionando ficar 3 ou 4 dias querem saber onde ir e o que ver em Veneza
2. Veneza é famosa pelos canais e se quiserem dar uma volta panorâmica, podem alugar uma gôndola ou subir a um barco
3. onde podem apanhar uma gôndola ou subir a um barco e se a comida italiana é tão saborosa de verdade

M2/G2/D32/U2

amadas, sem dúvida, a idade média, o coração, invasão, trajes, canais, ponto, As gôndolas, obrigação

M2/G2/D32/U3

1-b, 2-d, 3-e, 4-c, 5-a

M2/G2/D33/U1

F, V, V, F

M2/G2/D33/U2

problemas, A maioria, solicitaram, de preferência, viagens, evento, reservas, baratos, normal

M2/G2/D33/U3

1-d, 2-a, 3-e, 4-b, 5-c

M2/G2/D34/U1

1. está decepcionado e irritado pelo atendimento no hotel
2. que tudo isto é uma simples coincidência, um mal-entendido e pede desculpas por nome do hotel
3. ficar com o apartamento de luxo sem pagamento suplementar

M2/G2/D34/U2

1-b, 2-c, 3-a, 4-e, 5-d

M2/G2/D34/U3

tão, tantos, tão, tão, Tanta, tanto, tantas

M2/G2/D35/U1

V, V, F, F

M2/G2/D35/U2

1-d, 2-e, 3-a, 4-b, 5-c

M2/G2/D35/U3

com, para, por, para, em, com

M2/G2/R/U1

V, V, F, F

M2/G2/R/U2

regular, frequentado, melhoria, passagem, conforto, hospedado, cordialidade, vários, aconchegante

M2/G2/R/U3

1-d, 2-c, 3-b, 4-a

M2/G3/D36/U1

F, F, V, F, V

M2/G3/D36/U2

negociante negociar; Preço; vários,a variar; corporativo

M2/G3/D36/U3

(agente) intermediário	companhia que faz a ligação entre cliente e fornecedor do serviço, mediador
negociar (o preço)	discutir o preço, regatear ou simplesmente decidir e concordar qual será o preço
preço de base	preço básico, inicial, a qual se pode juntar

	suplementos por outras extras
quarto luxuoso	quarto que tem mais comodidades, mais espaçoso, com melhor vista e equipamento mais rico

M2/G3/D37/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G3/D37/U2

gabinete, cozinha, duplex, suíte Executiva

M2/G3/D37/U3

duplex, Suponho que, além, Talvez, em termos de espaço, Estou a ver

M2/G3/D38/U1

F, F, V, F

M2/G3/D38/U2

agente comercial, "dealer", desfrutar, predominantemente

M2/G3/D38/U3

O trabalho do dealer consiste	em negociar e vender serviços hoteleiros por parte do hotel.
O turismo hoteleiro desenvolve-se	com grande velocidade.
Os dias de semana mais cheios, em termos de trabalho e de clientes,	são sábado e domingo.
Parte da política comercial do hotel	é oferecer descontos, para atrair mais clientes.

M2/G3/D39/U1

1. sim, 2. não, 3. sim, 4. não

M2/G3/D39/U2

Realmente, Podem receber, acesso à Internet, Têm diferente, maravilhosa

M2/G3/D39/U3

inaugurar	Abrir um evento de maneira oficial e/ou festiva
encerrar	Fechar, terminar uma sessão, uma reunião
projector multimédia, flip chart	Equipamento electrónico, que permite apresentar perante público ideias de negócio de maneira atractiva e prática.
Vista panorâmica	que dá para ver grande parte do horizonte, da cidade ou da paisagem, normalmente fica nos andares superiores.

M2/G3/D40/U1

F, F, V, F, V

M2/G3/D40/U2

conheçam, começará, tenham, divirtam, seja, preocupe

M2/G3/D40/U3

crachá, arranjo floral, orquestra, visita panorâmica

M2/G3/D41/U1

F, V, V, F

M2/G3/D41/U2

pelos, entre, durante a, para connosco, quanto às, a partir da, antes da

M2/G3/D41/U3

Qual é o intervalo de tempo entre	as chegadas dos turistas
O dinheiro por cada grupo de clientes	será transferido da Alemanha pelo menos 2 semanas antes da chegada
Queria que falássemos	sobre a possibilidade de cooperarmos no trabalho.
Este período de tempo	calha muito bem para nós.

M2/G3/D42/U1

1. o hotel tem que oferecer grande luxo aos membros da tripulação
2. desconto especial, conforme as condições do contrato
3. e os dirigentes da companhia aérea vão decidir se as condições propostas pelo hotel lhe convêm

M2/G3/D42/U2

tripulação	grupo de pessoas, equipa que trabalha nos aviões
contratar	negociar, assinar um acordo
orçamento	proposta financeira, condições para contrato
desconto	baixa do preço, oferecida pelo vendedor do serviço

M2/G3/D42/U3

condições, todas, também, cedo, refeições, convier,

M2/G3/D43/U1

F, V, V, F

M2/G3/D43/U2

fizeram, ofereçamos, tratem, dispõem, entregar

M2/G3/D43/U3

comissão, carrinha, assembleia, renovação

M2/G3/R/U1

1. observar empregados, que desrespeitam a organização interna do hotel
2. manter boas relações com o pessoal, em termos humanos e profissionais
3. visitar todos os dias empregados que tiraram férias por motivo de doença

M2/G3/R/U2

Falar	diariamente com o pessoal mais antigo
	com empregados, que roubam
Dar	instrução e formação ao pessoal mais jovem
	os pêsames ao empregado cujo filho faleceu
Observar	empregados que se divertem no piquenique da empresa
	empregado que voltou para trabalho depois de uma intoxicação

M2/G3/R/U3

Perceber que empregados fizeram algum crime na sua propriedade	Tomar conhecimento de acções ilegais de empregados na área que é sua responsabilidade
Observar como crescem na carreira empregados que receberam promoção	Seguir a carreira de empregados que foram promovidos
Falar sem pensar muito, de maneira instintiva, para ver que associações surgirão quanto ao trabalho	<i>Brain-storming</i> com os empregados sobre os eventuais melhoramentos no funcionamento

M2/G4/D44/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. não

M2/G4/D44/U2

Conforme a legislação em vigor, o pagamento efectua-se em leva.
 Depositar dinheiro numa conta bancária.
 Os empregados podem depositar as prestações por conta própria.
 Há várias esquemas de segurança social.

M2/G4/D44/U3

o empresário, empresarial, o empregado; poupar, poupado; segurar, o seguro;
 reformar-se, reformado; a legislação, legislativo, legal, legalizar

M2/G4/D45/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G4/D45/U2

devemo, apresentaste, aumentou, aumentar, ser,

M2/G4/D45/U3

lembrei-me, sendo prática, elaborasses, se reformarem, será, Organiza

M2/G4/D46/U1

1. desenvolver seu negócio com a compra de um hotel familiar
2. elaborar contratos individuais depois de ter feito avaliação do plano do desenvolvimento do negócio
3. o pedido de crédito ascender ao valor de pelo menos 20 mil euros

M2/G4/D46/U2

condição, depositarem, gestão, cumprimos, plano de negócios, avaliação do risco, individual

M2/G4/D46/U3

1-a, 2-b, 3-c, 4-d, 5-e

M2/G4/D47/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G4/D47/U2

preferencial	especial, com algumas vantagens
conjunto	comum, em cooperação com outras (empresas)
substituto	suplente, que faz o trabalho em vez de outra pessoa, durante certo tempo
RP	pessoa que trata das relações públicas e organiza promoções e a publicidade

M2/G4/D47/U3

a quem, publicitárias, termos de, exercerá, comum, enviamos-lhe

M2/G4/D48/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G4/D48/U2

Conceder	um crédito
Amortizar	um empréstimo
Assimilar	o capital acumulado
Cobrar	as dívidas aos devedores
Tomar	medidas restritivas

M2/G4/D48/U3

1-e, 2-d, 3-a, 4-c, 5-b

M2/G4/D49/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G4/D49/U2

equipamento, iniciam, elaboração, prática

M2/G4/D49/U3

financiamento, juro, imobiliário, detalhadamente

M2/G4/D50/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G4/D50/U2

Era previsto	que o hotel fosse de 5 estrelas.
Estou muito contente	que veio no início da construção
Essas exigências referem-se	aos hotéis na montanha
Ele fará	as correcções necessárias
Ambos os lados do corredor	serão ocupados por quartos

M2/G4/D50/U3

1-b, 2-d, 3-a, 4-c

M2/G4/R/U1

1. prazos curtos para tomar decisão
2. conhecer sua experiência anterior no ramo turístico
3. pedir os contactos de todos os participantes

M2/G4/R/U2

sucedida, segmento, condições, considerado, cooperação

M2/G4/R/U3

1-d, 2-a, 3-b, 4-c

M2/G5/D51/U1

1. o mobiliário do quarto era bastante usado
2. a falta da água quente e aquecimento central
3. querem informar o gerente da má qualidade de alguns serviços

M2/G5/D51/U2

infeliz, descansar, funcionava, escadas, Indignados, queixar, estragaram

M2/G5/D51/U3

Conseguíamos apanhar	apenas	quatro canais
Não consertaram o esquentador	até ao fim	da nossa estadia
A estadia foi desagradável	por causa da	má qualidade do serviço
O que nos deixou má impressão	foi também	o mau estado das escadas, que estavam sujas e mal iluminadas
Esperamos	que	levem em consideração a nossa queixa

M2/G5/D52/U1

pelo que, já, de que, tenho o prazer de, dessa vez

M2/G5/D52/U2

tenho a certeza	estou certo
completamente	inteiramente
necessário	preciso
encontrar	achar
nesse sentido	por isso

M2/G5/D52/U3

fiquem, pelo que, Tenham, fiz, completamente, por conta do, conhecê-los

M2/G5/D53/U1

F, F, V, F, V

M2/G5/D53/U2

Cooperação, cooperar; completo; Atracção, atractivo; Cumprimento, cumprimentar

M2/G5/D53/U3

obter imagem mais completa	saber, conhecer mais sobre alguma coisa
anexo	suplemento (a uma carta), material complementar que vem

	enviado junto com a carta ou o pacote
atractivo	tentador, que chama a atenção e agrada
tempo de lazer	tempo livre, para se divertir e descansar

M2/G5/D54/U1

1. sim, 2. não, 3. sim, 4. sim

M2/G5/D54/U2

Excelentíssimo (Exmo), um grupo, alunos, entre, noites, precisar, possibilidade de nos acolher, Com melhores cumprimentos

M2/G5/D54/U3

podia responder-me	se haverá vagas naquela altura do ano
queria marcar	reserva para cinquenta pessoas
pode, eventualmente, oferecer-nos	um desconto, visto o número de quartos que vamos marcar
fico à espera	pela sua resposta

M2/G5/D55/U1

1. sim, 2. não, 3. sim, 4. sim

M2/G5/D55/U2

Relativo ao, gratuita, em anexo, dentro de, com a qual, sinal

M2/G5/D55/U3

importância	Quantia de dinheiro
sinal	Quantia de dinheiro, percentagem do valor total, que é paga antecipadamente, para garantir a compra
quanto a	Em relação a; que concerne
turma	Grupo de alunos

M2/G6/D56/U1

F, F, V, V

M2/G6/D56/U2

1-b, 2-c, 3-a

M2/G6/D56/U3

expansão, tradição, actividades, evocadas, património, estreita, terapêuticas, leque

M2/G6/D57/U1

Pedestres, itinerários, conservação, estabelecimento, local, salvaguarda

M2/G6/D57/U2

F, V, V, F

M2/G6/D57/U3

1-e, 2-d, 3-a, 4-b, 5-c

M2/G6/D58/U1

1. aumentar a qualidade dos serviços, melhorar a estadia dos clientes e a imagem do hotel, desenvolver o prestígio da profissão hoteleira.
2. em condições desfavoráveis como mau tempo por exemplo.
3. as preferências das diferentes nacionalidades

M2/G6/D58/U2

Actualmente, ambientes, diversidade, recreativas, Dentro do, desenvolvimento, bem-estar

M2/G6/D58/U3

1-d, 2-a, 3-b, 4-e, 5-c

M2/G6/D59/U1

cachoeiras, naturais, caminhadas, preguiçoso, detalhes, na hora

M2/G6/D59/U2

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. não

M2/G6/D59/U3

1-e, 2-d, 3-a, 4-b, 5-c

M2/G6/D60/U1

esquiar, apreciar, saboroso, aconchegantes, nacional,

M2/G6/D60/U2

V, F, V, F

M2/G6/D60/U3

1-e, 2-d, 3-a, 4-c, 5-b

M2/G6/R/U1

1. sim, 2. sim, 3. não, 4. sim

M2/G6/R/U2

A hidroginástica é	actividade desportiva aquática
A carroça é	um veículo antigo de transporte e carga
Os turistas aprendem	a elaborar máscaras de kúker
Há muitas propostas	musicais para os clientes do hotel

M2/G6/R/U3

competição, folclóricas, intérpretes, pelos arredores, hidroginástica

**Multilingual Professional
Language Courses 1 & 2**

for the Tourism Industry

Portuguese Version

**The materials in this publication were developed
with the participation of the partners
of the 2005-BG/05/B/F/LA-166019 Leonardo da Vinci project.**