

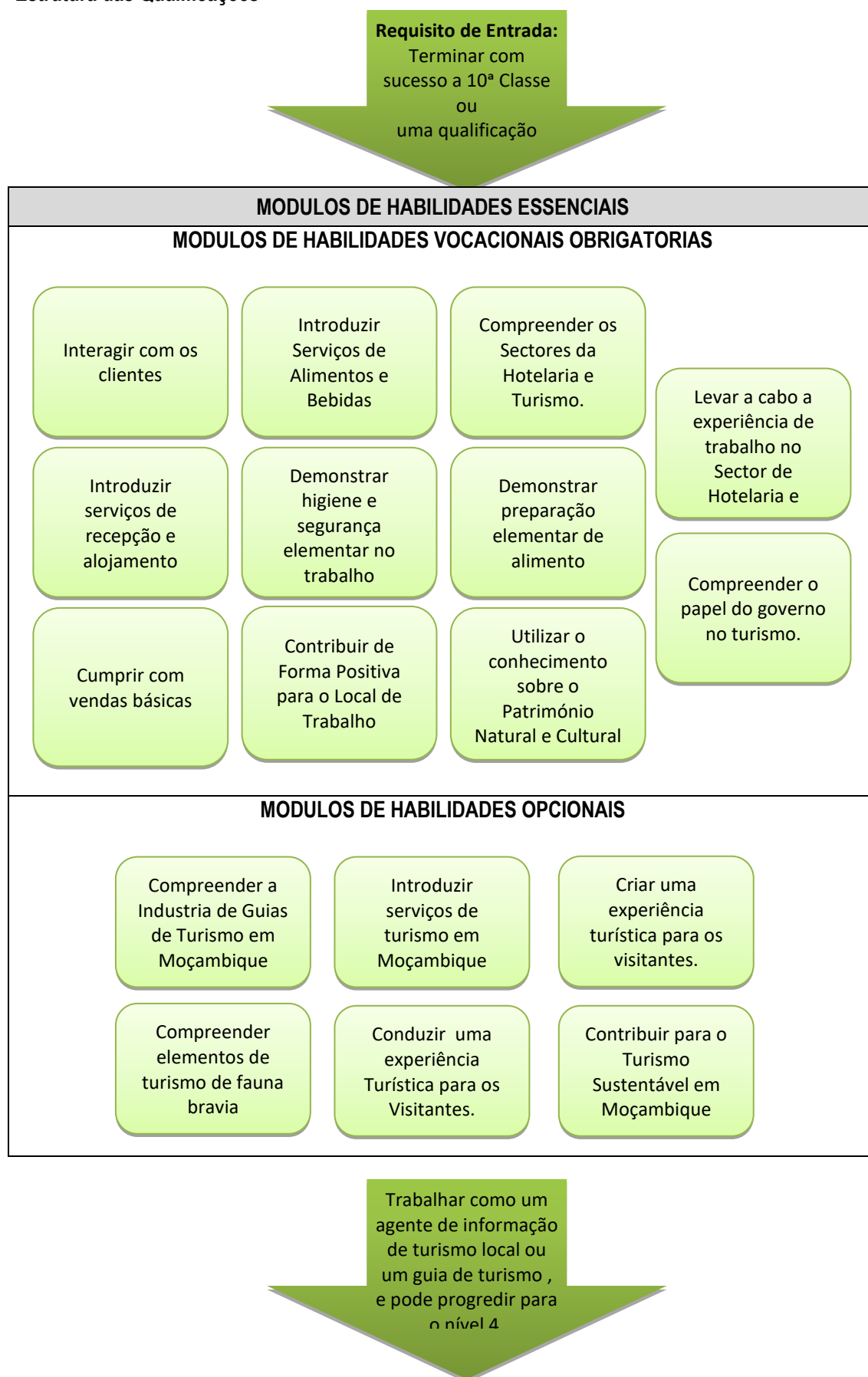
CERTIFICADO VOCACIONAL DE NÍVEL III
GUIA DE TURISMO

ÍNDICE

1. Estrutura das Qualificações	4
2. Informação para Registo da Qualificação	5
2.1. Plano de estudo.....	5
2.2. Grupo(s) Alvo e Pontos de Saída	7
2.4. Estratégia de Avaliação dos Candidatos	8
3. UNIDADES DE COMPETÊNCIA GENÉRICAS	13
UCHG013001 Relacionar-se socialmente forma eficaz	13
UC HG013002 Preparar-se para o emprego.....	16
UCHG023001 Usar a língua inglesa em situações profissionais	19
UCHG023002 Comunicar informação de trabalho	20
UCHG023003 Ler e responder a materiais escritos	21
UC HG023004 Produzir materiais escritos.....	22
UC HG033001 Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade.....	23
UC HG033002 Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso.....	25
UC HG043001 Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional.....	26
UCHG043002 Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	28
UC HG053001 Utilizar o computador pessoal para acesso a informação e comunicação.....	30
UC HG053002 Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples	33
4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS.....	35
UC HTR013001101 Interagir com os clientes	35
UC HTR013002101 Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas.....	37
UC HTR013004101 Introduzir serviços de Recepção e Alojamento	39
UC HTR013005101 Demonstrar higiene e segurança elementares no trabalho	41
UC HTR013006101 Demonstrar preparação elementar de alimentos	44
UC HTR013007101 Cumprir com vendas básicas.....	47
UC HTR013009 Identificar a história e cultura local	49
UC HTR013010101 Compreender o Papel do Governo no sector da Hotelaria e Turismo	51
UC HTR013013101 Compreender a Indústria de Guias de Turismo em Moçambique.....	53
UC HTR013015101 Introduzir serviços de turismo em Moçambique.....	55
UC HTR013016101 Compreender elementos de turismo de fauna bravia	57
Registo da Unidade de Competência	57
UC HTR013017101 Criar uma experiência turística para os visitantes.....	59
UC HTR013018101 Conduzir uma experiência turística para os Visitantes	61
UC HTR013019101 Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique	63
UC HTR013011101 Contribuir de Forma Positiva para o Local de Trabalho	65
UC HTR013012101 Utilizar o conhecimento do Património Natural e Cultural Moçambicano	67

UC HTR013020101 Realizar um Projecto Integrado.....	69
UC HTR013021101 Levar a cabo uma experiência de trabalho em Hotelaria e Turismo	71

1. Estrutura das Qualificações



2. Informação para Registo da Qualificação

2.1. Plano de estudo

Título da Qualificação	Certificado Vocacional de Nível 3 – Guia de Turismo			
Código Nacional	Q HTR03301111			
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo	
Nível QNQP	3	Total Créditos	120	
Data de Registo		Data de Revisão de Registo		
Progressão	Os Graduados com esta qualificação serão habilitados a trabalhar na indústria de turismo local como um agente de informação de turística ou guia de turismo e poderão progredir para o nível 4.			
Regra de combinação de módulos				
Módulos de Habilidades Genéricas: O candidato deve completar um mínimo de 24 créditos.				
Módulos Habilidades Vocacionais: O candidato deve completar um mínimo de 78 créditos.				
Módulos de Projecto Integrado e Experiência de Trabalho: O candidato deve completar um mínimo de 18 créditos.				
Módulos incluídos nesta Qualificação				
Código do Módulo	Código da Unidade de Competência	Título do Módulo	Número de Créditos	Números de Horas Normativas
Módulos de Habilidades Essenciais				
MO HG013001	UC HG013001	Relacionar-se socialmente de forma eficaz	2	20
MO HG013002	UC HG013002	Preparar-se para o emprego	2	20
MO HG023001	UC HG023001	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2	20
MO HG013002	UC HG023002	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2	20
MO HG023003	UC HG023003	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG023004	UC HG023004	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG033001	UC HG033001	Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade.	2	20
MO HG033002	UC HG033002	Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso	2	20
MO HG043001	UC HG043001	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	2	20
MO HG043002	UC HG043002	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	2	20
MO HG053001	UC HG053001	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2	20
MO HG015002	UC HG053002	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples	2	20
Sub-Total			24	240
Módulos de Habilidades Vocacionais				
MO HTR013001101	UC HTR013001101	Interagir com os clientes.	6	60
MO HTR013002101	UC HTR013002101	Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas.	6	60
MO HTR013004101	UC HTR013004101	Introduzir serviços de Recepção e Alojamento.	6	60

MO HTR013005101	UC HTR013005101	Demonstrar higiene e segurança elementar no trabalho.	6	60
MO HTR013006101	UC HTR013006101	Demonstrar preparação elementar de alimentos.	8	80
MO HTR013007101	UC HTR013007101	Cumprir com vendas básicas.	4	40
MO HTR013011101	UC HTR013011101	Contribuir de Forma Positiva para o Local de Trabalho	4	40
MO HTR013012101	UC HTR013012101	Utilizar o conhecimento sobre o Património Natural e Cultural Moçambicano	4	40
MO HTR013010101	UC HTR013010101	Compreender o papel do governo no sector de Hotelaria e Turismo.	4	40
MO HTR013013101	UC HTR013013101	Compreender a Indústria de Guias de Turismo em Moçambique	4	40
MO HTR013015101	UC HTR013015101	Introduzir serviços de turismo em Moçambique	4	40
MO HTR013016101	UC HTR013016101	Compreender elementos de turismo de fauna bravia	4	40
MO HTR013017101	UC HTR013017101	Criar uma experiência turística para os visitantes.	7	70
MO HTR013018101	UC HTR013018101	Conduzir uma experiência Turística para os Visitantes.	7	70
MO HTR013019101	UC HTR013019101	Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique	4	40
Sub-Total			78	780
Projecto Integrado e Experiência de Trabalho				
MO HTR013020101	UC HTR013020101	Realizar um Projecto Integrado	6	60
MO HTR013021101	UC HTR013021101	Levar a cabo uma experiência de trabalho	12	120
Sub-Total			18	180
Total			120	1200

2.2. Grupo(s) Alvo e Pontos de Saída

Grupos alvo	Pontos de saída
Alunos que tenham concluído com êxito a 10ª Classe. Ou uma qualificação equivalente	Graduados com esta qualificação serão capazes de: 1. Realizar tarefas básicas relacionadas com a indústria de hotelaria e turismo 2. Trabalhar eficazmente com os outros 3. Fornecer serviço ao cliente 4. Compreender o sector da Indústria de Guias de Turismo em Moçambique 5. Realizar uma experiência guiada

2.3. Métodos de ensino e Requisitos Educacionais

Métodos de Ensino	
Actividades práticas associados com palestras em sala de aula. Esta qualificação só pode ser oferecida em tempo integral, mas deve permitir que os estudantes se possam matricular em módulos individuais, se o desejarem. Experiência deve ser adquirida em organizações de Sector de turismo. Para os indivíduos empregados, a formação pode ser reconhecida através do uso de Reconhecimento de Competências Adquiridas <i>RPL (Recognition of Prior Learning)</i> O programa deve também ser reconhecido através de ensino à distância como uma forma importante de educação para futuros desenvolvimentos	
Requisitos Educacionais	
Instalações e Equipamento	Equipamento completo para operações de cozinha Equipamento completo para operações de restaurante Equipamento completo para operações de front office e Limpeza Sala de informática Acesso à biblioteca
Recursos	Materiais de referência para cada aluno · Pastas de trabalho · livros de práticas de serviços turísticos para cada aluno Identificação de organizações de hotelaria adequadas
Duração	Um ano de escolaridade, 38 semanas dividido em dois semestres e em média 32 horas semanais Outras possíveis durações negociáveis com empregadores ou alunos individuais

2.4. Estratégia de Avaliação dos Candidatos

Estratégia de Avaliação							
Ferramentas / Instrumentos			Folha de Avaliação / Entrevista Estruturada	Lista de Critérios/ Entrevista Estruturada / Apresentação	Lista de Critérios/ Revista / Diário de Trabalho	Revista / Diário de Trabalho	Lista de Critérios / Estudo de Caso
Métodos			Folha de marca	Folha de marca / Notas de Entrevista	Avaliação / Aval	Aval	Escrita / Oralidade
Actividades			Escrita / Oralidade	Demonstração	Produto	Desempenho prático	Actividades em grupo ou individuais
Tipo	Título Modular	Cr					
G	Relacionar-se socialmente de forma eficaz	2					
G	Preparar-se para o emprego	2					
G	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2					
G	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2					
G	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2					
G	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2					
G	Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade.	2					
G	Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso	2					
G	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	2					
G	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	2					
G	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2					

Estratégia de Avaliação							
Ferramentas / Instrumentos			Folha de Avaliação / Entrevista Estruturada	Lista de Critérios/ Entrevista Estruturada / Apresentação	Lista de Critérios/ Revista / Diário de Trabalho	Revista / Diário de Trabalho	Lista de Critérios / Estudo de Caso
Métodos			Folha de marca	Folha de marca / Notas de Entrevista	Avaliação / Aval	Aval	Escrita / Oralidade
Actividades			Escrita / Oralidade	Demonstração	Produto	Desempenho prático	Actividades em grupo ou individuais
G	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples	2					
V	Interagir com os clientes	6	x	x		x	
V	Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas	6	x	x		x	
V	Compreender os Sectores da Hotelaria e Turismo.	6	x	x		x	
V	Introduzir serviços de recepção e alojamento	6	x	x		x	
V	Demonstrar higiene e segurança elementar no trabalho	6	x	x		x	
V	Demonstrar preparação elementar de alimento	8	x	x		x	
V	Cumprir com vendas básicas	4	x	x		x	
V	Contribuir de Forma Positiva para o Local de Trabalho	4	x	x		x	
V	Utilizar o conhecimento do Património Natural e Cultural Moçambicano	4	x			x	
V	Compreender o papel do governo no turismo.	4	x			x	
V	Levar a cabo a experiência de trabalho	12	x	x		x	
V	Compreender a Indústria de Guias de Turismo em Moçambique	4	x			x	
V	Compreender elementos de turismo de fauna bravia	4	x			x	
V	Compreender elementos de turismo de fauna bravia	4	x			x	

Estratégia de Avaliação							
Ferramentas / Instrumentos			Folha de Avaliação / Entrevista Estruturada	Lista de Critérios/ Entrevista Estruturada / Apresentação	Lista de Critérios/ Revista / Diário de Trabalho	Revista / Diário de Trabalho	Lista de Critérios / Estudo de Caso
Métodos			Folha de marca	Folha de marca / Notas de Entrevista	Avaliação / Aval	Aval	Escrita / Oralidade
Actividades			Escrita / Oralidade	Demonstração	Produto	Desempenho prático	Actividades em grupo ou individuais
V	Criar uma experiência turística para os visitantes.	7	x			x	
V	Conduzir uma experiência Turística para os Visitantes.	7	x			x	
V	Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique	4	x			x	
V	Realizar um Projecto Integrado	6					
V	Levar a cabo uma experiência de trabalho	12					

2.5. Proposta de Implementação do Plano de Estudos

Semestre	Título do Módulo
Módulos de habilidades genéricas	
2	Relacionar-se socialmente de forma eficaz
2	Preparar-se para o emprego
1	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais
1	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa
2	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa
2	Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade.
2	Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso
1	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional
1	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas
1	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação
1	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples
Módulos de Habilidades Vocacionais	
1	Interagir com os clientes
2	Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas
1	Compreender os Sectores da Hotelaria e Turismo.
2	Introduzir serviços de recepção e alojamento
2	Demonstrar higiene e segurança elementar no trabalho
2	Demonstrar preparação elementar de alimentos
2	Cumprir com vendas básicas
1	Contribuir de Forma Positiva para o Local de Trabalho
1	Utilizar o conhecimento do Património Natural e Cultural Moçambicano
1	Compreender o papel do governo no turismo.

1	Compreender a Indústria de Guias de Turismo em Moçambique
1	Introduzir serviços de turismo em Moçambique
1	Compreender elementos de turismo de fauna bravia
1	Criar uma experiência turística para os visitantes.
2	Conduzir uma experiência Turística para os Visitantes.
2	Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique
2	Realizar um Projecto Integrado
2	Levar a cabo uma experiência de trabalho

3. UNIDADES DE COMPETÊNCIA GENÉRICAS

UCHG013001 Relacionar-se socialmente forma eficaz

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Relacionar-se socialmente de forma eficaz		
Descrição da Unidade de Competência No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de encontrar as formas mais eficazes de concretizar os objectivos pessoais e das equipas em que está envolvido, através de um relacionamento são com os outros, utilizando escuta activa, comunicação assertiva, procura de complementaridade de papéis e estabelecimento de relações em que todos ganham.			
Código	UC HG013001	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Habilidades para a vida
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Fortalecer a auto-estima e respeito pelas opiniões dos outros	a) Consegue identificar os factores de motivação pessoal e os factores que motivam as outras pessoas. b) Percebe como as suas características pessoais são diferentes das características das outras pessoas, no que se refere aos tipos de atitude no trabalho. c) Valoriza as suas características pessoais e dos outros e tira partido das mesmas no contexto do trabalho.	Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos, etc. Contexto profissional: entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho.
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/oral</i> Evidência escrita e oral de que o candidato: a) Preenche o instrumento de auto-conhecimento e os comportamentos seus e dos outros que lhe geram satisfação; b) Analisa e discute as diferenças pessoais e a sua relevância no contexto profissional e contexto social; c) Analisa e discute como as suas fraquezas podem ser complementadas com as forças dos outros; d) Elabora um plano de desenvolvimento para colmatar as suas fraquezas; e e) Explica aos outros qual o seu valor como pessoa em função das suas características pessoais e história profissional e social.	
2. Escutar activamente	a) Actua com empatia, mostrando interesse pela pessoa, suas emoções e sentimentos. b) Não interrompe a mensagem do outro, mantendo uma atitude explícita de suporte e empatia, utilizando sinais não verbais, como o contacto visual, sorriso ou gestos de concordância.	Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos. Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	c) Não interrompe a mensagem do outro, mantendo uma atitude explícita de suporte e empatia, utilizando sinais não verbais, como o contacto visual, sorriso ou gestos de concordância. d) Coloca questões para identificar as necessidades, interesses, objectivos e sentimentos do interlocutor e reformula a mensagem para garantir que ela foi bem compreendida por si próprio. e) Solicita feed-back, incentiva a resposta imediata e a colocação de dúvidas. Evidências Requeridas <i>Demonstração/Dramatização</i> Evidências requeridas por simulação, dramatizações ou apenas por observação do comportamento do candidato durante as actividades lectivas e de avaliação, o candidato demonstra ter escuta activa, de acordo com uma lista de verificação para os critérios de desempenho referidos.	Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo).
3. Comunicar assertivamente	a) Explica o conteúdo do seu ponto de vista, quem, como e quando vai ser afectado pela sua ideia, revelando sem hesitação onde está menos claro no seu próprio pensamento. b) Dá exemplos do que propõe, mesmo sendo hipotéticos ou metafóricos. c) Procura ligar a sua mensagem às mensagens do outro, de forma a facilitar a sua compreensão pelo outro. d) Ajuda o outro a perceber como o seu raciocínio está construído através dos dados e observações que estão na base do raciocínio e colocando perguntas de uma forma que não induza as respostas ou que provoque comportamentos defensivos. e) Demonstra uma boa linguagem corporal durante uma conversa ou numa situação em que é alvo de críticas ou mensagens emocionalmente fortes. Evidências Requeridas <i>Demonstração/Dramatização</i> Através de simulações, dramatizações ou apenas por observação do comportamento do candidato durante as actividades lectivas e de avaliação, o candidato demonstra ter comunicação assertiva, de acordo com uma lista de verificação para os critérios de desempenho referidos.	Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos. Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações. Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo).
4. Trabalhar em equipa e liderar equipas	a) Percebe as fases necessárias para a formação da equipa e os comportamentos típicos interpessoais e comportamentos típicos do grupo, durante essas fases e	Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	consegue identificar em que fase o grupo se encontra e que tipo de apoio necessita para evoluir para outra fase. b) Define papéis formais e informais para os membros da equipa, em função da tarefa a executar e distribui as tarefas de acordo com os papeis formais e informais. c) Gere os conflitos do grupo e aproveita os conflitos para clarificar papéis. Evidências Requeridas <i>Evidências escritas, orais, simulação/dramatização</i> a) Explica como a equipa se vai construindo ao longo das fases, ilustrando a explicação com exemplos práticos; b) Com base nos objectivos de uma tarefa, define os papéis, formais e informais, para cada um dos membros de uma equipa de trabalho; e c) Após a realização da tarefa, apresenta e discute a importância dos papéis informais no funcionamento da equipa, mostrando como os membros da equipa desempenharam estes papéis. <i>Simulação/dramatização:</i> Numa situação programada de conflito é utilizando um roteiro pré-definido, gere o conflito presente com vista à solução e discute, após o alcance da solução, quais foram os papéis dos vários membros da equipa que tiveram de ser reajustados.	Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações. Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo).
5. Estabelecer relações em que todos ganham	a) Obtém informação sobre os interesses e objectivos das partes, identificando os interesses comuns e divergentes. b) Define formas possíveis para estabelecer o acordo e limites da negociação, analisando quem detém mais poder negocial. c) Explora opções em que ambas partes saiam a ganhar e consegue chegar a um acordo satisfatório para todas as partes. Evidências Requeridas <i>Simulação/dramatização:</i> Evidências, através de uma simulação/dramatização em grupo, de que o candidato: a) Demonstra os critérios de desempenho para preparar um encontro de negociação de acordo com uma lista de verificação; e b) Demonstra os critérios de desempenho para dirigir uma reunião de negociação de acordo com uma lista de verificação.	Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos. Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo).

UC HG013002 Preparar-se para o emprego

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Preparar-se para o emprego		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de compreender melhor o papel na organização, os objectivos do seu trabalho e garantir uma boa planificação e gestão pessoal do tempo, de forma a atingir o máximo de produtividade e qualidade no seu trabalho pessoal, bem como preparar-se para novos desafios profissionais através da candidatura a emprego e conhecimento das técnicas de tomada de decisões.			
Código	UC HG013002	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Habilidades para a vida
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Compreender o seu papel na organização	a) Identifica a sua área de trabalho e a sua ligação com as outras áreas da organização, através de um diagrama. b) Consegue definir as várias actividades da sua área. c) Descreve a sua actividade e percebe a sua importância.	Contexto profissional: contribuição na concretização missão, objectivos e visão organizacionais.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escrita e orais de que o candidato: a) Identifica a sua área de trabalho e as áreas com que esta se relaciona, desenhando num modelo pré-definido, as ligações sequenciais entre as mesmas através da informação ou produtos que são fornecidos por uma actividade a outra; e b) Descreve em detalhe a sua actividade, destacando as actividades que mais contribuem para os objectivos da organização.	
2. Planificar e gerir o tempo de trabalho	a) Identifica todas as tarefas relacionadas com o trabalho individual e classifica as prioridades para as tarefas. b) Mede e gere o tempo necessário para completar cada tarefa e o período do dia e do mês ideal para a mesma. c) Prioriza, na sua agenda, a execução das tarefas e demonstra reservar tempo para tarefas não previstas e mantém a sua agenda actualizada e organizada; d) Identifica razões e implicações para ser pontual e cumprir com os prazos estabelecidos e possíveis motivos para não cumprir os prazos ou não ser pontual. e) Anota e organiza em tempo útil a informação	Contexto social: planificação e gestão das actividades familiares, de lazer. Contexto da formação : planificação e gestão das actividades lectivas. Contexto profissional: planificação e gestão das actividades laborais.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escrita que o candidato: a) Descreve as tarefas que executa. b) Classifica as tarefas de acordo com uma matriz de importância e urgência. c) Preenche a sua agenda de acordo com os tempos de execução, o período ideal para a realização das tarefas e as reservas de tempo para tarefas não previstas. d) Elabora a síntese de um encontro ou de uma exposição.	
3.Candidatar-se a um emprego	a) Elabora o CV em função da vaga de trabalho apresentado por diferentes meios. b) Prepara-se adequadamente para uma entrevista de trabalho, questionando-se sobre os aspectos-chave com que se deve preocupar. c) Realiza com sucesso uma entrevista de trabalho.	Contexto profissional: elaboração de um CV e entrevista para emprego.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escritas de que o candidato elabora, por escrito, o seu CV em função de um anúncio num jornal ou relato de uma conversa. <i>Simulação/Dramatização</i> a) Evidências através de simulação/dramatização: b) Preparação de uma entrevista em que o candidato se questiona sobre quais os aspectos-chave com que se deve preocupar; e c) Realização de uma entrevista onde o candidato demonstra, de acordo com uma grelha de observação e comparação, ter as respostas adequadas, manifestando também auto-confiança, clareza de objectivos, escuta activa e comunicação assertiva.	
4.Definir o problema e os objectivos a atingir e avaliar e ponderar as alternativas	a) Recolhe informações que lhe permitem definir com clareza o problema a resolver. b) Caracteriza o problema, identificando seus sintomas e causas. c) Identifica as alternativas possíveis para a solução do problema e selecciona a melhor de acordo com os benefícios esperados e os custos da sua implementação.	Contexto social: resolução de conflitos na família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos. Contexto da formação: aulas (exercícios e avaliações) Contexto profissional: área ou equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escritas e orais de que o candidato: a) Perante um problema concreto descrito num estudo de caso, consegue separar a informação fundamental da acessória. b) Perante um problema concreto, descrito num estudo de caso, consegue caracterizar o problema e os seus sintomas, num modelo de árvore de problemas, separando causas principais e causas secundárias. c) Em função de um caso apresentado, elabora uma lista de alternativas, identificando os seus benefícios e custos e os actores afectados positiva ou negativamente pela alternativa, de acordo com um modelo pré-definido.	

UCHG023001 Usar a língua inglesa em situações profissionais

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais		
Descrição da Unidade de Competência O candidato adquire competências de linguagem, a um nível elementar, requeridas para comunicar em língua Inglesa de acordo com as necessidades pessoais e profissionais.			
Código	UC HG023001	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Inglês
Data de registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Cumprimentar e apresentar-se a outras pessoas formal e informalmente	a) Pergunta o nome a outro e é capaz de dizer o seu nome e apelido. b) Apresenta-se e cumprimenta outros formal e informalmente. c) Usa expressões corteses.	Cumprimentar e apresenta-se numa variedade de ambientes, formal e informal, na sala de aulas, e em situações sociais e profissionais. Formal: profissional, local de trabalho, sala de aula. Informar: ocasiões sociais com amigos.
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar uma compreensão e habilidade de usar apropriadamente formas de se apresentar e despedir, de cumprimentar e expressar num ambiente social e profissional.	
2. Interagir com outros, partilhar e pedir informação	a) Partilha e solicita informação. b) Comunica necessidades e desejos pessoais. c) Conduz uma conversa simples. d) Pergunta e diz onde alguém ou alguma coisa esta localizada. e) Identifica partes de um edifício.	Troca de informação numa variedade de ambientes. Partilha e solicitação de informação: oral, escrita, cara a cara, por telefone
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar compreensão e habilidade para comunicar claramente e concisamente informação usando linguagem apropriada num ambiente profissional	
3. Preencher formulários que requerem informação pessoal e profissional	a) Preenche formulários que requerem informação pessoal. b) Escreve parágrafos curtos sobre si próprio, a escola e o local de trabalho.	Um gama completa de formulários que requerem informação simples pessoal e profissional.
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar uma compreensão e habilidades para preencher formulários e escrever parágrafos curtos usando gramática e pontuação apropriadas.	Parágrafos curtos usando informação contida dos formulários. Formulários: hotel, emigração, outros relacionados com a área vocacional.

UCHG023002 Comunicar informação de trabalho

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa	
Descrição da Unidade de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível elementar, requeridas para solicitar e providenciar informação relacionada com o trabalho.			
Código	UC HG023002	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Trocar opiniões e relatar factos relacionados com o trabalho	a) Faz afirmações e requerimentos simples relacionados com o seu próprio trabalho. b) Faz perguntas e dá repostas sobre o seu trabalho e o de outros. c) Realiza e participa em conversações de trabalho simples. Evidências Requeridas O candidato deve demonstrar a habilidade de manter uma interacção profissional simples de acordo com os critérios de desempenho e os contextos de aplicação.	Tipos de comunicação: comunicação falada que combina conteúdos factuais com factos afirmados claramente, pontos de vista ou sentimentos. Nível de dificuldade: todo o vocabulário será familiar ao candidato; a comunicação terá uma estrutura simples. Grau de detalhe: contendo vários itens de informação.
2. Preparar-se para usar língua Inglesa oralmente em conteúdos vocacionais específicos num cenário relacionado com o trabalho	a) Identifica objectivo do comunicado oral. b) Identifica o contexto do comunicado. c) Identifica definições e significados especializados. Evidências Requeridas O candidato deve demonstrar habilidade de identificar tipos diferentes de comunicados.	Tipos de comunicados orais incluem: • Anúncios e instruções. • Aulas. • Apresentações. • Noticiários. • Debates e discussões. • Conversações telefónicas. • Entrevistas para emprego.
3. Usar língua Inglesa oralmente num cenário relacionado com o trabalho	a) Usa estrutura retórica apropriada. b) Usa pronúncia compreensível. c) Usa dicas não verbais apropriadas. d) Usa estratégias apropriadas de interagir com os outros para atingir resultados no local de trabalho. Evidências Requeridas O candidato deve mostrar habilidade de discutir e fazer apresentações sobre tópicos que lhe são familiares.	O contexto de aplicação deste elemento de competência esta expresso completamente nos critérios de desempenho

UCHG023003 Ler e responder a materiais escritos

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa		
Descrição da Unidade de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível elementar, requeridos para compreender anúncios, instruções escritas e outros materiais escritos relacionados com a sua profissão.			
Código	UC HG023003	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Preparar-se para ler textos vocacionais específicos na língua Inglesa	a) Identifica o objectivo de textos. b) Identifica o contexto de textos. c) Identifica definições e significados especializados.	Distinção de características numa variedade de formas literárias Especializado: relacionado com a área vocacional
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos de géneros de leitura.	
2. Ler e seguir textos simples da área vocacional específica escritos em língua Inglesa	a) "Skim" e "Scan" textos. b) Lê para extrair os pontos e ideias principais. c) Lê para encontrar detalhes relevantes. d) Usa o conhecimento de vocabulário, gramática e estrutura do texto para interpretar o significado. e) Interpreta diagramas, gráficos e textos usando imagens visuais.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está completamente expresso nos critérios de desempenho.
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar uma compreensão providenciando as respostas apropriadas a cada tarefa.	

UC HG023004 Produzir materiais escritos

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Produzir materiais escritos na língua Inglesa		
Descrição da Unidade de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível elementar, requeridas para compreender e escrever materiais relacionados com a sua profissão.			
Código	UC HG023004	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos na língua Inglesa	a) Identifica o objectivo de textos. b) Identifica o contexto de textos. c) Identifica definições e significados especializados.	Distinção entre características de uma variedade de formas literárias. Especializado: relacionado com a sua área vocacional.
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos escrita na sua área vocacional.	
2. Escrever textos da área vocacional específica	a) Usa o "layout" apropriado. b) Usa a estrutura retórica apropriada. c) Organiza as fases de textos. d) Usa instrumentos coesivos apropriados. e) Usa vocabulário e gramática apropriados. f) Usa ortografia e pontuação padrão.	Produção de uma variedade de textos simples relacionados com a área profissional: ▪ Descrições ▪ Narrativas ▪ Relatórios ▪ Cartas
	Evidências Requeridas	
	Os candidatos devem demonstrar habilidade de produzir uma variedade de textos específicos da sua área vocacional.	

UC HG033001 Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade.	
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o candidato fica apto a resolver problemas simples do dia-a-dia relacionados com custos, receitas e lucros, usando um modelo matemático.			
Código	UC HG 03 3001	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Matemática
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Efectua cálculos com números reais.	a) Identifica os vários conjuntos de números que constituem os números reais: conjunto dos números naturais, dos racionais, dos inteiros e dos irracionais. b) Representa na recta graduada números reais. c) Efectua cálculos com números negativos, inteiros e não inteiros. d) Efectua cálculos com números irracionais. e) Resolve equações e inequações lineares.	Operações no conjunto dos números reais: adição, subtracção, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação. Extractos da História da Matemática, relativos ao desenvolvimento dos conjuntos de números. Recta graduada. Equações e inequações lineares
	Evidências Requeridas	
	Para os Critérios de Desempenho a) - d): Evidência escrita de que o candidato distingue os vários conjuntos de números, de que é capaz de os representar na recta graduada e de que realiza correctamente cálculos (adição, subtração, multiplicação, divisão e potenciação) com números reais, inteiros e não inteiros, positivos e negativos, racionais e irracionais, tal como está descrito nos critérios de desempenho. Para o Critério de Desempenho e): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver equações e inequações lineares, indicando previamente se elas têm solução.	
2. Resolve equações e inequações do 2º grau.	a) Discute e resolve equações do 2º grau. b) Estuda e representa graficamente funções quadráticas. c) Discute e resolve inequações do 2º grau.	Equações e inequações do 2º grau. Problemas conducentes a equações e inequações do 1º e do 2º grau. Problemas representados por funções quadráticas.

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	a) Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de fazer o estudo de equações do 2º grau, indicando previamente se elas têm soluções e de que é capaz de encontrar estas suas soluções, caso existam.	
	b) Para o Critério de Desempenho b): Evidência de que o candidato é capaz de realizar o estudo de funções quadráticas, indicando o domínio, o contradomínio, os zeros, o sinal, a monotonia e os extremos e que, com base nesta informação, é capaz de construir o respectivo gráfico.	
	c) Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de fazer o estudo e resolver analítica e graficamente inequações do 2º grau, utilizando as competências indicadas no critério de desempenho b) e apresentando o conjunto das soluções quer usando sinais de desigualdade, quer usando a notação de intervalos.	
3. Resolve problemas que envolvem custos, receitas e lucros.	a) Exprime e interpreta situações correntes usando variáveis e símbolos matemáticos.	Problemas simples do dia-a-dia relacionados com pequenos negócios, expressos por meio de equações e inequações do 1º e do 2º grau.
	b) Resolve problemas simples relacionados com custos, receitas e lucros.	
	Evidências Requeridas	
	a) Para o critério de desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de traduzir para linguagem matemática enunciados de problemas simples do dia-a-dia, relacionados com custos, receitas e lucros, escolhendo as variáveis a utilizar e indicando o intervalo de variação dessas variáveis.	
	b) Para o critério de desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver os problemas acima referidos e de analisar criticamente a validade das soluções obtidas.	

UC HG033002 Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso	
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o candidato fica apto a calcular distâncias entre pontos de difícil acesso.			
Código	UC HG 03 3002	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Matemática
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Determina distâncias entre pontos em figuras dadas.	a) Calcula as medidas dos lados e dos ângulos de triângulos rectângulos. b) Resolve triângulos.	Razões trigonométricas no triângulo rectângulo.
	Evidências Requeridas	Teorema de Pitágoras.
	Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato, utilizando o Teorema de Pitágoras e as razões trigonométricas seno, cosseno e tangente de ângulos agudos, é capaz de calcular a medida dos lados e dos ângulos de triângulos rectângulos dados. Para o Critérios de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato, utilizando o conceito de semelhança de triângulos, o Teorema de Tales, o Teorema dos Senos e o Teorema dos Cossenos, é capaz de calcular a medida dos lados e dos ângulos de triângulos dados.	Teorema de Tales. Conceito e critérios de semelhança de triângulos. Teoremas dos Senos e dos Cossenos.
2. Constrói uma figura para representar um problema e usá-la para calcular a distância entre pontos de difícil acesso.	a) Esboça uma figura para representar um problema de cálculo de distâncias entre pontos de difícil acesso. b) Determina as distâncias acima referidas, discute e interpreta a solução.	Edifícios, árvores e postes de iluminação existentes no local.
	Evidências Requeridas	
	Para o Critério de Desempenho 1.: Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de esboçar uma figura geométrica a partir dum enunciado. Para o Critério de Desempenho 2.: Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de utilizar esta figura para calcular distâncias entre pontos de difícil acesso em que não é possível fazer uma medição, discutir e interpretar o resultado.	

UC HG043001 Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo- funcional		
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o candidato adquire a competência de seleccionar informação relevante de um texto oral. O candidato participa num debate ora apresentando os seus pontos de vista e ideias ora interpelando os demais intervenientes, usando adequadamente linguagem corporal, entoação, ritmo, tom, pausas, para sublinhar as suas intervenções, tendo em conta a audiência e o seu papel no debate.			
Código	UC HG043001	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub-Campo	Português
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Retirar ideias principais de discursos ouvidos	a) Ouvido um texto jornalístico, indica ocorrência, data, intervenientes, local do acontecimento. b) Ouvida uma conferência, intervenção num debate, discurso, identifica o tema principal e as ideias mais relevantes.	Notícias e reportagens da imprensa lida ou gravação de a partir da rádio e TV, a partir das quais se possa identificar os elementos pedidos nos critérios de desempenho. Gravações de conferências, discursos, uma intervenção num debate.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> a) Evidência oral: dado um texto de natureza jornalística, o candidato indica alguns elementos como local, momento, intervenientes, ocorrência. b) Evidência oral: o candidato indica as ideias principais de 1 texto oral de natureza informativa.	
2. Identificar as ideias principais de um texto escrito	a) Selecciona a ideia principal de cada parágrafo de um texto. b) Selecciona a ideia principal de um texto.	Textos de carácter informativo como reportagens, notícias, cartas, ofícios.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> Dado um texto informativo e um ofício, o candidato identifica a ideia principal de cada um dos textos.	
3. Contribuir no debate com opiniões, ideias, perguntas e esclarecimentos, adequando a linguagem à situação comunicacional	a) Apresenta as suas ideias e opiniões num debate sobre um tema. b) Faz perguntas pertinentes sobre o tema. c) Esclarece as suas ideias. d) Usa adequadamente linguagem gestual, entoação, ritmo, tom, pausas, altura da voz nas suas intervenções, tendo em conta a situação comunicacional.	Debate no grupo de trabalho, de até 6 elementos. Debate no grupo de até 15 elementos.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> a) Evidência oral: participação num debate de 20 minutos num grupo de até 6 pessoas, no qual deve fazer 3 intervenções pertinentes b) Participação num debate de 40 minutos na turma, na qual deve fazer 3 intervenções, usando adequadamente os recursos que achar pertinentes entre linguagem corporal, entoação, ritmo, tom, pausas, altura da voz	
4. Relacionar informação dada em tabelas e esquemas com um texto escrito para compilar uma tabela ou gráfico	a) Apresenta uma tabela ou um gráfico com os dados principais de um texto.	Textos informativos, com cerca de 500 palavras, que apresentem dados que variam ao longo do tempo como é o caso de dados sobre produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou sua evolução, acidentes de trabalho e suas consequências
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> a) Evidência escrita: - tabela ou gráfico compilado a partir de um texto escrito, usando processador de texto e folha de cálculo	

UCHG043002 Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas		
Descrição da Unidade de Competência O candidato utiliza linguagem icónica para transmitir informação. Interpreta símbolos e ícones mais comuns. O candidato preenche formulários simples como os utilizados nos postos fronteiriços, nos bancos para abertura de conta, pedido de saldo, livro de cheques e extractos de conta. o candidato identifica as ideias principais de um texto simples escrito; interpreta informação textual para compilar gráficos ou tabelas e usa informação retirada de gráficos e tabelas, para redigir um texto com cerca de 250 palavras . Usa regras elementares da escrita como ortografia, parágrafos, translineação, pontuação e revê os seus escritos com o fim de os corrigir.			
Código	UC HG043002	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Português
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Seleccionar ícones mais comuns para transmitir informação específica	a) Explica o contexto em que um determinado símbolo icónico é usado. b) Indica por escrito o significado do símbolo. c) Selecciona ícones específicos para mensagens determinadas. d) Revê o que escreveu. e) Corrige os erros que detectar no que escreveu.	Símbolos usados no trânsito, em contextos laborais da especialidade, em produtos, como medicamentos, utensílios, ferramentas, equipamento, em edifícios, em procedimentos como embalagem, manuseamento, conservação.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> a) Dados 3 símbolos explica oralmente o seu significado. b) Numa tabela apresenta 5 símbolos e a mensagem correspondente. c) Selecciona o ícone que melhor transmite 5 mensagens específicas.	
2. Preencher formulários simples	a) Preenche devidamente 8 formulários. b) Revê o formulário preenchido. c) Corrige os erros que detectar no formulário preenchido.	Formulários diversos nos quais se recolhem sobretudo os dados pessoais e alguma informação adicional, dos que se usam em postos de fronteira, bancos, hospitais, protocolos na área de especialidade.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> 3 formulários diferentes devidamente preenchidos.	
3. Identificar as ideias principais de um texto escrito	a) Selecciona a ideia principal de cada parágrafo de um texto. b) Selecciona a ideia principal de um texto.	Textos de carácter informativo como reportagens, notícias, cartas, ofícios
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> Dado um texto informativo, o candidato identifica a ideia principal.	

4. Escrever correctamente um texto, considerando a finalidade indicada, utilizando regras básicas da escrita	a) Elabora um texto a partir de dados fornecidos em tabela ou gráficos. b) Revê o gráfico e o texto elaborados. c) Corrige possíveis erros no gráfico e texto. Evidências Requeridas <i>Evidências por escrito/oral</i> Um texto, com cerca de 250 palavras, compilado a partir de dados de uma tabela ou um gráfico, utilizando correctamente as convenções básicas da escrita.	Textos informativos que apresentem dados que variam ao longo do tempo como é o caso de dados sobre produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou sua evolução, acidentes de trabalho e suas consequências Convenções básicas da escrita a considerar: abertura de parágrafos, ortografia, translineação, pontuação.
5. Escrever correctamente um texto, considerando a finalidade indicada e utilizando regras básicas da escrita	a) Escreve um texto respeitando as convenções gráficas básicas b) Revê o texto escrito c) Corrige possíveis erros no texto escrito Evidências Requeridas <i>Evidências por escrito/oral</i> a) Texto escrito manualmente, no resultado anterior, com cerca de 250 palavras e um máximo de 3 erros ortográficos, e 3 erros de qualquer outra natureza. b) O mesmo texto escrito no computador com um máximo de 5 erros imputáveis à digitação/ortografia e 1 dos restantes.	Textos informativos que apresentem dados que variam ao longo do tempo como é o caso de dados sobre produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou sua evolução, acidentes de trabalho e suas consequências. Convenções básicas da escrita a considerar: abertura de parágrafos, ortografia, translineação, pontuação.

¹Aqui colocam-se 5 erros tendo em conta que, no geral, os computadores apresentam o processador de texto em língua inglesa e nem sempre dispõem de um corrector ortográfico de língua portuguesa porque se tal fosse deveriam usar o corrector gramatical e ortográfico do processador de texto e aí apenas se admitiriam 3 erros de qualquer natureza, considerando o nível dos candidatos e o facto de nem sempre todas as palavras estarem registadas no dicionário usado pelo processador de texto.

UC HG053001 Utilizar o computador pessoal para acesso a informação e comunicação

Registo da Unidade de Competência

Registo da Unidade de Competência			
Título da Unidade de Competência	Utilizar o computador pessoal para acesso a informação e comunicação		
Descrição da Unidade de Competência: Após conclusão desta unidade o candidato será capaz de operar um computador pessoal, armazenar dados e informação no computador de forma organizada, navegar, pesquisar e buscar dados e informação da Internet e comunicar por meio de correio electrónico e de apresentações electrónicas.			
Código	HG053001	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub-Campo	Tecnologias de Informação e Comunicação
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Operar um computador pessoal	a) Identificar partes ("hardware") de computador pessoal. b) Ligar e desligar um computador pessoal. c) Iniciar e terminar sessão de trabalho, usando rato e teclado. d) Identificar elementos do ambiente de trabalho e suas funções e configurar preferências do utilizador. e) Manipular ícones do ambiente de trabalho para aceder a características do computador. f) Identificar unidades periféricas de entrada e/ou saída e preparar impressora com consumíveis para utilização.	Partes de computador: unidade central, monitor, teclado, rato. Elementos do ambiente de trabalho: área de trabalho, barra de tarefas, menus, ícones. Preferências do utilizador: protecção do ecrã, fundo do ecrã. Manipular: seleccionar, abrir, fechar. Características: directórios /pastas, ficheiros, caixa do lixo, ajuda, processador, memória, disco duro.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita e prática:</i> a) Imagem de computador com partes identificadas. b) Imagem de computador pronto a ser usado e descrição de finalização correcta de sessão de trabalho. c) Imagem do ambiente de trabalho, com identificação de seus elementos, mostrando 1 preferência do utilizador e 1 janela aberta associada a um ícone. d) Lista de unidades periféricas do computador em uso e consumíveis correctamente colocados na impressora.	Unidades periféricas: leitor e/ou gravador de disquetes, de CD ou de DVD, disco "flash" ou externo, impressora. Consumíveis: papel, tinteiro ou tonner ou fita.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
2. Manipular directórios/pastas e ficheiros	a) Manusear janelas no ambiente de trabalho. b) Usar programas utilitários do sistema. c) Organizar directórios/pastas e sub-directórios/pastas. d) Manusear ficheiros de diferentes tipos. e) Usar programa anti-vírus para detecção de vírus.	Manusear janelas: abrir, fechar, dimensionar, percorrer, seleccionar, arranjar. Utilitários: calculadora, editor de texto, jogo ou aplicação de desenho.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita e prática:</i> a) Imagem de 2 janelas, 1 mostrando items não contíguos seleccionados e 1 mostrando items ordenados por um dos atributos b) Impressão mostrando o uso de 1 programa utilitário c) Imagem de 2 directórios/pastas criadas: uma com 3 ficheiros e outra com 1 sub-directório/pasta, 1 ficheiro e 1 atalho para 1 ficheiro d) Imagem do resultado do uso de anti-vírus	Organizar directórios/pastas: criar, nomear, renomear, copiar, mover, apagar, recuperar. Manusear ficheiros: copiar, mover, localizar, renomear, criar atalhos, executar/correr, apagar, recuperar. Tipos de ficheiros: .txt, .exe, .bmp, .jpg,
3. Consultar e buscar informação da Internet	a) Utilizar aplicação de navegação ('browser'). b) Visitar sítios da 'web' usando endereços. c) Navegar por sítios da 'web' usando funções de navegação. d) Pesquisar informação usando motor de busca e critérios de pesquisa. e) Baixar ficheiros da internet.	Aplicação: com interface gráfico. Endereço: www. Funções de navegação: frente, trás, página inicial, ligações ('links'), parar, refrescar.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita e prática:</i> a) Imagens de 2 páginas, de um sítio visitado, indicando o caminho de acesso b) Imagens de 2 critérios de pesquisa diferentes e imagens de informações correspondentes encontradas c) Imagem de 2 ficheiros baixados da internet com indicação da sua proveniência	Motor de busca: Google, Yahoo. Critério de pesquisa: palavra, várias palavras, frase.
4. Comunicar usando correio electrónico	a) Criar caixa de e-mail grátis na internet. b) Redigir e enviar mensagem e-mail, com elementos preenchidos. c) Abrir e-mail recebido e responder e/ou encaminhar. d) Registrar endereço e-mail em livro de endereços. e) Preparar e enviar mensagem e-mail com anexo. f) Receber e abrir e-mail com anexo e extrair anexos.	Aplicação: webmail. Elementos: remetente, destinatário, assunto. Destinatário: um, vários. Anexo: documento, imagem.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita e prática:</i> a) Dois e-mails correctamente preparados, enviados e impressos b) Um e-mail correctamente respondido e impresso e um e-mail correctamente encaminhado e impresso c) Listagem do livro de endereços e-mail, com um mínimo de 5 endereços d) Um e-mail enviado com anexo e impresso e) anexo recebido impresso e 1 imagem mostrando anexo extraído do e-mail e salvo em directório/pasta	
5. Comunicar por via de apresentação electrónica	a) Escolher tema e definir conteúdo da apresentação. b) Criar apresentação sobre tema escolhido, usando modelos de apresentações e de diapositivos. c) Inserir texto nos diapositivos e, se necessário, editar. d) Salvar e nomear a apresentação.	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar p/frente e p/trás.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral/prática:</i> a) Descrição do que se pretende comunicar b) apresentação de 3 a 5 diapositivos impressa c) apresentação realizada	

UC HG053002 Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples		
Descrição da Unidade de Competência Após conclusão desta unidade o candidato será capaz de elaborar e produzir documentos e folhas de cálculo simples, usando respectivamente uma aplicação de processamento de texto e uma aplicação de folha de cálculo, ambas de interface gráfico			
Código	HG053002	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Tecnologias de Informação e Comunicação
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Produzir documentos simples usando um processador de texto de interface gráfico	a) Abrir novo documento e inserir texto. b) Realçar texto em documento. c) Rever ortografia e gramática no documento. d) Imprimir documento. e) Nomear, salvar e fechar documento.	Texto: letras e números. Realce: tipo, estilo e tamanho de letra/fonte, sublinhado, cor de letra e fundo.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> - 2 textos inseridos e impressos (máximo 4 parágrafos), com partes do texto realçado - 1 imagem dos 2 documentos nomeados e salvos em directório/pasta	
2. Utilizar formas simples de formatação de documentos	a) Abrir e editar documento existente b) Formatar parágrafos de texto c) Definir parâmetros de página e numerar d) Visualizar página para impressão e) Definir parâmetros de impressão e imprimir documento	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar p/frente e p/trás, desfazer, refazer, substituir. Formatar: espaçar, alinhar, indentar, fazer tabulação. Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> - 1 documento impresso (com no máximo 1 página), após edição, correcção e formatação - 1 documento de 2 páginas impresso, após edição, correcção e formatação	
3. Produzir folhas de cálculo simples usando aplicação de folha de cálculo de interface gráfico	a) Abrir nova folha e inserir texto, números e datas. b) Formatar conteúdos de celas. (texto, números, datas). c) Marcar e visualizar área para impressão. d) Definir parâmetros de impressão e imprimir. e) Nomear, salvar e fechar folha de cálculo.	Texto: caracteres alfabéticos e numéricos. Formato de texto: tipo, estilo, tamanho, cor. Formato de números: decimais, percentagens. Formato de datas: ano de 2/4

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
		digitos, mês numérico/nominal. Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> a) 2 folhas de cálculo inseridas, com conteúdo formatado, e impressas (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página). b) Uma imagem das 2 folhas de cálculo nomeadas e salvas em directório/pasta.	
4. Fazer cálculos e formatações simples em folhas de cálculo	a) Abrir folha existente e editar conteúdo de celas. b) Manusear linhas e colunas e formatar celas. c) Introduzir fórmulas e funções simples. d) Ajustar aparência ('layout') de páginas e numerar. e) Visualizar e imprimir folha de cálculo.	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar, desfazer, refazer, substituir Manusear: Inserir, seleccionar, copiar, apagar e mover.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral/prática:</i> a) Uma folha de cálculo (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página), incluindo cálculos aritméticos, e impressa após edição, manuseamento e formatação de celas b) Uma folha de cálculo impressa (máximo de 2 páginas), incluindo fórmulas e funções, e impressa com e sem apresentação de fórmulas utilizadas	Formato de celas: cor, fundo, bordas. Fórmulas: aritméticas, função soma, função média. Aparência: largura/altura de colunas/linhas.

4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS

UC HTR013001101 Interagir com os clientes

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Interagir com os clientes		
Descrição do Módulo de Competência Esta competência padrão estabelece o conhecimento básico e as habilidades associadas com a interação com os clientes de uma forma profissional estabelecendo contacto com os clientes, oferecendo informação e conselho adequado. Ele/ela desenvolverá as habilidades de lidar com reclamações e recomendações de uma forma profissional.			
Código	UC HTR013001101	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub Campo	Hotelaria
Data do Registo		Data da Revisão do Registo	

Elemento de Competência	Crítérios do Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Estabelecer contacto com os clientes	a) Receber e cumprimentar os clientes de uma forma agradável e atenciosa	Linguagem corporal: Olhar directo, postura e tom de voz correcto, atitude, profissionalismo, imagem pessoal Higiene pessoal: odor corporal, preparação pessoal, cuidar do uniforme Necessidades dos Clientes: Questões de serviço ou pedidos, reclamações, assistência, direcções
	b) Assegurar que a linguagem corporal está de acordo com as palavras usadas	
	c) Colocar questões apropriadas por forma a estabelecer as necessidades dos clientes	
2. Fornecer informações e conselhos aos clientes	d) Ouvir atenciosamente as questões do cliente	2. <i>Fontes de Informação:</i> 3. Outro pessoal no departamento, pessoal noutros departamentos, internet, fornecedores de serviços externos 4. 5. <i>Apresentação:</i> 6. Padrões profissionais em formato oral, escrito e gráfico 7. 8. <i>Necessidades dos clientes:</i> 9. Físicas e emocionais 10. 11. <i>Higiene Pessoal:</i> 12. Odor pessoal, penteado
	e) Manter o padrão de higiene pessoal	
	Evidências Requeridas <i>Demonstração:</i> O candidato tem que demonstrar o método correcto de receber e cumprimentar os clientes, e de colocar as perguntas apropriadas com vista a estabelecer as necessidades do cliente e ouvir atenciosamente as questões do cliente.	

Elemento de Competência	CrITÉRIOS do Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	Evidências Requeridas	e uniforme
	<i>Demonstração:</i> Uma vez que as necessidades do cliente estejam comunicadas, os candidatos são requisitados a estabelecer com precisão as necessidades dos clientes, confirmando-a com os clientes por forma a fornecerem a informação e o aconselhamento correcto aos clientes/visitas, e tomando as acções apropriadas adiante. O uso correcto das fontes de informação é efectivamente usado para apresentar informação aos clientes.	
3. Lidar com as reclamações e recomendações dos clientes	a) Estabelecer correctamente a natureza da reclamação b) Responder aos problemas dos clientes, que podem ser resolvidas no âmbito da sua responsabilidade o mais cedo possível e duma forma calma c) Responder apropriadamente aos problemas dos clientes que não podem ser resolvidos no âmbito da sua responsabilidade d) Responder apropriadamente as reclamações dos clientes	
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração / Dramatização :</i> Lidar com incidentes dos clientes ou reclamações dos clientes, estabelecendo efectivamente a natureza da reclamação, e produzindo desculpas quando inconveniências surgem. Questões e problemas dos clientes devem ser tratados imediatamente e devem ser lidados ao nível apropriado de autoridade e responsabilidade. Lidar com as recomendações em termos de agradecer os clientes, reconhecer e apreciar a recomendação, e se for necessário, pode ser transmitido para o supervisor.	

UC HTR013002101 Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas	
Descrição do Modulo de Competência			
Após a conclusão bem sucedida desta unidade de competência, o candidato será capaz de desenvolver uma compreensão sobre os itens elementares dos serviços de alimentos e bebidas, os produtos de bebidas normalmente disponíveis/comuns; e também de demonstrar habilidades elementares de Serviços de Alimentos e Bebidas usando práticas higiênicas e seguras para servir uma refeição buffet.			
Código	UC HTR013001101	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	01 Hotelaria
Data de Registro		Data da Revisão do Registro	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Descrever itens do Serviço de Alimentos e Bebidas elementar	a) Identificar correctamente uma variedade de itens de cutelaria, de loiça, de produtos vidreiros, de linho e outros complementares da mesa.	<i>Cutelaria:</i> Colher e garfo de servir, tenaz, colher de sopa, conjunto de garfo e faca, garfo e faca de sobremesa, colher de sobremesa. <i>Louça:</i> Prato de sobremesa, tigela de sopa com molheira ou prato de sopa, pratos de peixe, pratos duplos, tigelas de sobremesa <i>Serviços de Vidro:</i> Cálice de água, Copo (sem pé) <i>Artigos de Mesa:</i> Toalhas, toalhas de cobertura (napperons, "slip cloths"), toalha de folhos para mesa de buffet (pano rodapé), fardados empregados de mesa, guardanapos dos clientes <i>Itens Complementares de mesa:</i> Número de mesa, conjuntos de sal e pimenta, galheteiros (vinagre e azeite), cinzeiros, vasos de flores; e molhos caseiros/da casa (complementares), palitos quando necessários.
	b) Descrever correctamente o uso de uma variedade de itens de cutelaria, de louça de produtos vidreiros, de linho e outros complementares da mesa.	
	Evidências Requeridas <i>Evidencia escrita/oral:</i> Os candidatos podem descrever itens do serviço de alimento e bebida elementar. <i>Demonstração / avaliação do produto:</i> Os candidatos podem identificar uma variedade de equipamentos do serviço de alimentos e bebidas e dos seus usos.	
2. Preparar as mesas de jantar e as de buffet para	a) Seleccionar os itens de cutelaria, de louça, de serviços de vidro, artigos de mesa e outros complementares da mesa apropriados para preparar as mesas de jantar e de buffet para o	<i>Refeição buffet:</i> Sopa, sanduíches, saladas

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
uma refeição de buffet	serviço de uma refeição de buffet. b) Dispor as mesas de jantar correctamente para uma refeição buffet. c) Dispor as mesas de buffet correctamente para uma refeição de buffet. d) Manter padrões de segurança e higiene. Evidências Requeridas <i>Demonstração /avaliação de produto:</i> Os candidatos podem preparar uma mesa de jantar e uma mesa de buffet para uma refeição de buffet em duas ocasiões separadas, sendo uma ocasião a mesa de jantar e a segunda ocasião a mesa de buffet.	<i>Medidas Seguras e Higiene:</i> Seguro: para si próprio, para outros, do equipamento, Higiene : pessoal, restaurante e comida
3. Servir e finalizar uma refeição de buffet	a) Dar assistência aos clientes durante o serviço dos itens do buffet de uma forma profissional. b) Manter a mesa de buffet de uma forma profissional e sempre que necessário c) Levantar cutelaria, louça, e vidros usados das mesas dos clientes e da mesa de buffet durante e após a refeição d) Lavar toda a cutelaria, louça, e vidros usados depois do serviço e devolver ao local original e) Manter os padrões de segurança e higiene durante o tempo todo. Evidências Requeridas <i>Demonstração /avaliação de produto:</i> Os candidatos podem correctamente servir e levantar as mesas de jantar e a mesa de buffet de uma forma profissional. Os candidatos podem limpar cutelaria, louça, e vidros usados e podem devolver ao local original. 13. Cada uma destas tarefas deve ser realizada no mínimo em uma (1) ocasião	<i>Medidas de Segurança e Higiene:</i> Segurança: para si próprio, para outros, do equipamento, Higiene: pessoal, restaurante e comida
4. Servir produtos de bebida comuns	a) Servir bebidas alcoólicas geralmente disponíveis. b) Servir diferentes bebidas quentes geralmente disponíveis. c) Servir bebidas frias geralmente disponíveis. Evidências Requeridas <i>Evidencia escrita / oral:</i> Os candidatos podem identificar produtos de bebida comuns. <i>Demonstração /avaliação de produto:</i> Os candidatos devem ser capazes de listar as bebidas geralmente disponíveis.	<i>Bebidas:</i> Vinhos, cervejas, bebidas alcoólicas, refrescos (bebidas gasosas), sumos, chá, café e chocolate quente

UC HTR013004101 Introduzir serviços de Recepção e Alojamento
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Introduzir serviços de recepção e alojamento		
Descrição do Modulo de Competência			
Após a conclusão bem-sucedida desta unidade de competência, o candidato será capaz de descrever sumariamente os serviços oferecidos pela recepção e as secções de alojamento de um estabelecimento, descrever o objectivo das ferramentas básicas e equipamento usado na recepção e na área de serviços de alojamento. Ele/ela desenvolverá habilidades profissionais telefónicas e cumprirá com o arranjo de um quarto de visita de uma forma profissional.			
Código	UC HTR013004101	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub Campo	01 Hotelaria
Data de Registo		Data da Revisão do Registo	

Elemento de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contexto de Aplicação
a) Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção e Alojamento de um dado estabelecimento	a) Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção de um estabelecimento. b) Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela secção de Alojamento de um estabelecimento. Evidências Requeridas <i>Evidencia escrita/oral:</i> Os candidatos podem descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção e secções de Alojamento de um estabelecimento.	<i>Recepção e secções de Alojamento:</i> Check in e check out, serviços de quarto, lavandaria, e manutenção.
b) Descrever o objectivo e o uso seguro de ferramentas e equipamento padrão nas áreas de serviços de alojamento e recepção	a) Identificar correctamente as ferramentas e equipamento padrão usados nas áreas de serviços de alojamento e recepção. b) Enunciar o objectivo de ferramentas e equipamento padrão utilizado nas áreas de serviço de alojamento e recepção. c) Enunciar o uso seguro de ferramentas e equipamento padrão usados nas áreas de serviço de alojamento e recepção. Evidências Requeridas <i>Evidencia escrita/oral:</i> O candidato pode descrever o objectivo e o uso seguro de três ferramentas e equipamento padrão em cada área de serviço de recepção e alojamento. <i>Demonstração /avaliação de produto:</i> O candidato pode usar três ferramentas e equipamento padrão em cada área de serviço de recepção e alojamento.	<i>Ferramentas e equipamento básico:</i> equipamento de escritório padrão tais como telefone, maquina de fax e computador; e materiais e equipamento de limpeza de alojamento, por exemplo vassouras, aspirador, esfregão, e pano de pó
c) Demonstrar habilidades básicas	a) Descrever correctamente as características de um telefone básico.	<i>Características de um telefone básico:</i>

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
ao telefone	b) Cumprimentar e identificar o cliente que telefona apropriadamente. c) Estabelecer correctamente objectivo da chamada. d) Registrar e retransmitir mensagens efectivamente.	Auscultador, disco de telefone/ números, controle de volume, remarcar, transferir, registo do número de emergência <i>Habilidades sociais e de comunicação:</i> Cumprimentar, identificar o cliente ao telefone, receber a mensagem, reconfirmar que a mensagem será retransmitida e retransmitir as mensagens efectivamente, dentro de um tempo apropriado, e de uma forma profissional.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> Os candidatos podem descrever correctamente as características do equipamento telefónico. <i>Demonstração / avaliação de produto:</i> Os candidatos podem correctamente atender o telefone e retransmitir mensagens efectivamente.	
d) Demonstrar o procedimento básico ao servir um quarto de hóspedes	a) Identifique os materiais apropriados a serem usados no processo de servir um quarto de hóspedes. b) Cumprir com a limpeza do chão, paredes, e janelas do quarto de visita usando um padrão profissional. c) Demonstrar o método correcto de fazer a cama usando um padrão profissional. d) Usar práticas seguras e higiénicas.	<i>Servindo um quarto de hóspedes</i> Lavando o quarto de <i>hóspedes</i> , remover os lençóis de uma cama usada, fazendo uma cama com base a padrões profissionais incluindo cantos 'mitra'; identificando o que deverá ser substituído, seleccionando os itens apropriados de lençóis limpos, controlando a limpeza, limpando o pó, aspirando e esfregando as superfícies tais como as paredes, o chão e janelas; o estado das reparações e efectuando as mudanças de uma forma higiénica. <i>Equipamento e material:</i> Expirador, esfregão, panos de pó, produtos químicos de limpeza necessários para limpar um quarto, artigos de cama tais como lençóis, colchas, fronhas, etc.
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração / avaliação de produto:</i> Os candidatos podem demonstrar habilidades de procedimentos básicos do processo de servir um quarto de hóspedes. Os candidatos são solicitados a identificar o equipamento e o material correcto. Os candidatos devem ser capazes de cumprir com as tarefas de forma segura e higiénica.	

UC HTR013005101 Demonstrar higiene e segurança elementares no trabalho
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Demonstrar higiene e segurança elementares no trabalho		
Descrição do Modulo de Competência			
Este Padrão de Competência estabelece o conhecimento básico e as habilidades associadas com a demonstração de uma boa higiene pessoal e desenvolve um conhecimento de como manter um ambiente de trabalho seguro na indústria de turismo e hotelaria. Ele/ela também serão capazes de explicar as medidas que asseguram um ambiente seguro para os clientes e para o staff.			
Código	UC HTR013005101	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub Campo	01 Hotelaria
Data do Registo		Data da Revisão do Registo	

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Aplicar padrões de higiene pessoal para uma boa saúde	a) Descrever a importância da higiene pessoal para manter uma boa saúde	Infecções: Gripe, constipação, doenças da pele, diarreia, dores de cabeça, febre etc. Ferimentos Menores: Cortes, queimaduras, esfoladela, feridas etc. Práticas de higiene: Cuidar dos uniformes e roupa pessoal, cabelo, unhas, odor corporal e hálito, jóias e cosméticos e hábitos pessoais.
	b) Explicar os procedimentos apropriados a serem seguidos no caso de uma infecção e ferimentos menores	
	c) Demonstrar a higiene pessoal apropriada para o local de trabalho	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> O candidato tem que estabelecer a importância da higiene pessoal, várias formas de manter um ambiente de trabalho seguro e protegido, e explicar os procedimentos apropriados a serem seguidos no caso de uma infecção e ferimentos menores. <i>Demonstração:</i> O candidato demonstrará práticas de higiene correctas, e cuidado pessoal e do uniforme.	
2. Manter um ambiente seguro para os clientes e o staff	a) Descrever a importância de manter o ambiente do local de trabalho limpo	Procedimentos de trabalho seguros: para si próprio, para outros, do equipamento Símbolos de Perigo: sinais obrigatórios (faz), sinais de aviso, sinais de proibição (não faz), sinais de informação geral, sinais de informação & incêndio Áreas de hotelaria:
	b) Descrever correctamente símbolos de perigo utilizados no local de trabalho	
	c) Relatar com precisão acidentes ou estragos à pessoa apropriada	
	d) Executar procedimentos de trabalho seguros consistentes com o carácter do local de trabalho	

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	Limpeza e trabalhos domésticos, preparação da comida, cozinhar e apresentação, atendimento de mesa & bar, serviços gerais Perigos: Incêndio, eléctrico, chão molhado ou escorregado
	<i>Evidencia escrita/oral:</i>	
	O candidato pode descrever a importância de manter o ambiente do local de trabalho limpo e descreve correctamente 2 símbolos perigosos utilizados no local de trabalho. <i>Demonstração / dramatização:</i> O candidato pode relatar com precisão acidentes ou estragos à pessoa apropriada. <i>Desempenho:</i> O candidato pode consistentemente cumprir com procedimentos de segurança no trabalho nas várias áreas de hotelaria.	
3. Explicar medidas para assegurar um ambiente seguro para os clientes e o staff	a) Descrever procedimentos da organização para serem utilizados em casos de incêndio b) Identificar medidas para proteger as áreas dos clientes e staff de acesso não autorizado c) Identificar medidas para assegurar o estabelecimento de instalações de armazenagem e propriedade em "Perdidos e Achados"	Incêndios: Classe A,B,C Perigos: Incêndio, eléctrico, chão molhado ou escorregado Símbolos de Perigo: sinais obrigatórios (faz), sinais de aviso, sinais de proibição (não faz), sinais de informação geral, sinais de informação & incêndio
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i>	
	O candidato é capaz de explicar correctamente as medidas necessárias para assegurar um ambiente seguro para os clientes e o staff, incluindo a identificação dos procedimentos correctos no caso de um incêndio e simulação de incêndio e medidas de segurança contra acesso não autorizado. O Candidato deve estar consciente dos procedimentos a serem cumpridos em relação a propriedade Perdida e Achada. <i>Actividade em Grupo / Dramatização :</i> Candidatos têm que demonstrar os procedimentos correctos durante uma simulação dum incêndio, evacuação de emergência e lidar com acesso não autorizado.	
4. Manter um conhecimento sobre HIV / SIDA no local de trabalho	a) Descrever atitudes sobre HIV e SIDA no local de trabalho b) Identificar métodos de prevenção de HIV SIDA c) Identificar vias de transmissão de HIV / SIDA	Fontes de informação: internet, políticas do governo, informação clínica, posters, métodos de protecção

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	d) Planificar, preparar, e oferecer uma sessão de informação no local de trabalho sobre o conhecimento, a prevenção e a transmissão do HIV e SIDA	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> O candidato pode descrever atitudes sobre a prevenção e vias de transmissão do HIV/SIDA <i>Apresentação:</i> O candidato tem que apresentar, num ambiente de grupo, uma sessão de informação sobre as atitudes, prevenção, e transmissão do HIV / SIDA. O grupo tem que utilizar pelo menos 3 formas de suporte para a formação (tal como posters, métodos de protecção, panfletos, etc.) durante a sessão de informação. <i>Avaliação do produto</i> O candidato tem que demonstrar, num ambiente de grupo, o desenho de pelo menos 3 formas de suporte para a formação (tal como posters, preservativos, panfletos, etc.) para serem utilizados na sessão de informação sobre HIV / SIDA.	

UC HTR013006101 Demonstrar preparação elementar de alimentos
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Demonstrar preparação elementar de alimentos		
Descrição da Unidade de Competência			
Esta competência padrão estabelece o conhecimento básico e as habilidades associadas com o desenvolvimento de habilidades básicas de uso de facas através da preparação e apresentação de um buffet simples de entradas, prato principal, e sobremesas aplicando medidas seguras e higiénicas apropriadas.			
Código	UC HTR013006101	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub Campo	01 Hotelaria
Data de Registo		Data da Revisão do Registo	

Elemento de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Demonstrar habilidades de uso da facas com uma variedade de itens alimentares	a) Colectar ferramentas, equipamento, e itens alimentares requeridos para a preparação dos pratos b) Aplicar efectivamente técnicas básicas de preparação do uso de facas com uma variedade de itens alimentares. c) Manter medidas seguras e higiénicas.	Itens Alimentares: para entrada, para o prato principal, para uma sobremesa simples Medidas seguras e higiénicas : Seguro: para si próprio, para outros, do equipamento, higiene pessoal, cozinha e comida
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> O candidato pode colectar ferramentas, equipamento e itens alimentares e pode demonstrar técnicas de preparação de forma segura e higiénica para uma entrada simples, um prato principal, e uma sobremesa para um mínimo de quatro pessoas utilizando um dado menu de um hotel de três pratos. O candidato tem que demonstrar habilidades com a faca com uma variedade de itens alimentares, e espera-se que ele seleccione as peças de equipamento correctas e colecte a quantidade de comida apropriada para a preparação de uma variedade de entradas simples, pratos principais, e sobremesas. O candidato tem que manusear, com segurança e higiene, os itens alimentares correctos para cada prato variado e apresentar os pratos apropriadamente. Um prato principal deve conter peixe ou carne com um acompanhamento de amido e de um vegetal. Os itens vão ter que estar armazenados correctamente pré, durante, e após o exercício de preparação.	
2. Preparar uma variedade de pratos para o	a) Preparar correctamente uma variedade de pratos de acordo com um conjunto de padrões operacionais	Pratos: entrada, prato principal, sobremesa simples

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
serviço de buffet	b) Armazenar itens alimentares apropriadamente de acordo com os padrões operacionais c) Manter medidas seguras e higiénicas Evidências Requeridas <i>Demonstração:</i> O candidato pode seleccionar a técnica de preparação correcta para uma variedade de itens alimentares necessários para produzir as entradas, o prato principal, e as sobremesas seguindo receitas padrão. Os princípios de segurança e higiene são aplicados durante todas sessões práticas e a comida que não é para uso imediato é armazenada. Armazenagem de itens alimentares incluirá manuseamento de pratos ou itens preparados de forma higiénica e correcta baseados independentemente se é para uso imediato ou não. Seria muito valorizado se os candidatos fossem introduzidos a pratos tradicionais ou pratos locais populares como parte da sua prática.	<i>Medidas Seguras e Higiênes:</i> Seguro: para si próprio, para outros, do equipamento, higiene pessoal, cozinha e alimento
3. Apresentar uma variedade de pratos simples para um serviço de buffet	a) Arranjar os pratos que satisfaçam os requisitos do serviço de buffet b) Apresentar pratos preparados na sequência correcta c) Reabastecer itens alimentares na mesa de buffet de uma forma profissional d) Manter medidas seguras e higiénicas Evidências Requeridas <i>Desempenho:</i> O candidato tem que apresentar uma variedade de pratos simples para o serviço de buffet, incluindo a composição correcta dos itens alimentares para produzir pratos com uma apresentação ao nível profissional mantendo medidas seguras e higiénicas, e o armazenamento correcto dos itens alimentares deve ser realizado durante a entrega deste resultado.	Pratos simples: entrada, prato principal, sobremesas <i>Medidas Seguras e Higiénicas:</i> Seguro: para si próprio, para outros, do equipamento, higiene pessoal, cozinha e comida Técnicas de preparação: lavar, descascar, cortar em fatias, rodela, etc. , e misturar ingredientes. Habilidades com a faca: Posições das mãos e dedos, habilidades de cortar.
4. Arrumar todas as áreas de serviço de acordo com os Padrões definidos	a) Arrumar a área de preparação dos alimentos de acordo com os Padrões definidos. b) Arrumar a área de serviço dos alimentos de acordo com os Padrões definidos. c) Armazenar os item alimentares de maneira apropriada. d) Lidar com os desperdícios de acordo com os	<i>Padões de higiene e segurança:</i> Segurança: Para os outros, higiene pessoal e dos equipamentos, dos alimentos e da cozinha.

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Padrões definidos.	
	e) Manter práticas de higiene e segurança	
	Evidências Requeridas <i>Demonstração:</i> Os candidatos deverão demonstrar uma compreensão dos padrões esperados pela Organização no que concerne à manutenção de premissas e equipamentos de acordo com os padrões da indústria, enquanto levam a cabo as suas obrigações habituais.	

UC HTR013007101 Cumprir com vendas básicas

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Cumprir com vendas básicas		
Descrição da Unidade de Competência			
Esta competência padrão estabelece o conhecimento básico e as habilidades associadas com o papel de um assistente de vendas no processo de vender e nos processos envolvidos em completar uma venda; e no atendimento das necessidades dos clientes num ambiente de hospitalidade.			
Código	UC HTR013007101	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	01 Hotelaria
Data de Registo		Data da Revisão do Registo	

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Demonstrar conhecimento sobre o papel de um assistente de vendas no processo de vendas	a) Identificar as qualidades requeridas ao staff de vendas numa organização Hoteleira	<i>Qualidades do pessoal:</i> Aparência e atitude apropriadas, sinceridade, entusiasmo, técnicas de comunicação, conduta, reconhecimento, acolhimento de clientes, linguagem corporal, fazer perguntas <i>Funções:</i> Conhecimento dos produtos, conhecimento das tendências actuais, apresentar de forma atractiva os produtos para venda, encorajar os clientes a gastar mais através de venda sugestiva
	b) Identificar correctamente as qualidades do pessoal de vendas numa organização hoteleira.	
	c) Identificar as maneiras em que um assistente de vendas pode aumentar o número de vendas numa dada organização.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> O candidato deve definir as vendas e as funções de um assistente de vendas no processo de vender e aumentar o número de vendas (pelo menos quatro(4) funções do staff de vendas, quatro (4) qualidades do staff de vendas, e quatro (4) formas de aumentar vendas). <i>Demonstração</i> O candidato deve explicar a importância de estabelecer uma boa base de clientes, e descrever como a adaptabilidade aos clientes atingirá vendas adicionais.	
2. Demonstrar conhecimentos nos processos envolvidos ao efectuar uma venda	a) Identificar as fases do processo de vendas	<i>Fases de um processo de vendas:</i> Abrir as vendas; explicar os benefícios; lidar com questões; oferecer alternativas; fechar a venda <i>Tipos de clientes:</i> Conversadores; calados; informados; não informados; potenciais; habituais <i>Tipos de apresentação:</i> Menus, lista de vinhos, brochuras, promoções de vendas, montras,
	b) Demonstrar com precisão as diferentes abordagens de venda em relação a diferentes tipos de clientes	
	c) Demonstrar uma variedade de métodos de apresentação de productos para venda	
	d) Identificar os serviços apropriados que são oferecidos após vendas	

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	exibições não informados;
	<i>Escritas/ Orais:</i> Os estudantes deverão identificar as principais fases de um processo de vendas em relação à sua área vocacional e as técnicas de serviço após vendas. <i>Demonstração</i> Os estudantes deverão demonstrar dentro da sua área vocacional, uma compreensão da necessidade de tratar os clientes como indivíduos, enquanto lhes oferecem conselhos e apoio antes e após o atendimento	
3. Atender às necessidades dos clientes.	a) Aproximar-se ao cliente de forma correcta para cada situação b) Identificar as necessidades do cliente de forma educada e apropriada c) Atender as necessidades dos clientes conforme aos procedimentos estabelecidos pela Organização	<i>Método de aproximação ao cliente:</i> Atitude correcta, conduta apropriada, construção de harmonia, <i>Identificar as necessidades dos clientes</i> importância de observar, escutar/perguntar perguntas abertas, buscar afirmação, oferecer informação e conselho correcto
	Evidências Requeridas <i>Demonstração</i> Os candidatos devem ser capazes de atender as necessidades dos clientes através do fornecimento de serviços necessários de acordo com os procedimentos da organização. Candidatos devem demonstrar que podem atender as necessidades do cliente em qualquer situação de hotelaria durante duas (2) ocasiões separadas com dois (2) clientes diferentes.	

UC HTR013009 Identificar a história e cultura local

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Identificar a história e cultura local		
Descrição do Modulo de Competência			
Após a conclusão bem-sucedida desta unidade de competência, o candidato será capaz de descrever as várias tribos em Moçambique e as suas ocupações, tradições e costumes.			
Código	UCHTR013009	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	01 Hotelaria
Data de Registo		Data da Revisão do Registo	

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Descrever os grupos étnicos de Moçambique e as suas ocupações tradicionais	a) Listar os grupos étnicos identificados em Moçambique. b) Identificar correctamente os locais principais de origem dos grupos étnicos em Moçambique. c) Descrever as ocupações tradicionais dos vários grupos étnicos em Moçambique.	<i>Principais grupos étnicos:</i> Shona, Thonga, Chop, Nguni, Maravi, Yao, Makua, Lomwe, Makonde, Shangaan (Tsonga), Sena, Arabes, Indianos. <i>Ocupações Tradicionais:</i> agricultura Pastorícia Pescas Artesãos Comércio
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> Espera-se que os candidatos descrevam os grupos étnicos em Moçambique e as suas ocupações tradicionais. <i>Demonstração / avaliação do produto:</i> Os candidatos devem ser capazes de identificar os locais de origem em Moçambique, assim como as ocupações tradicionais (caça, agricultura, etc.) de cada tribo.	
2. Explicar as tradições e costumes dos vários grupos étnicos de Moçambique	a) Identificar correctamente os costumes e práticas dos grupos étnicos. b) Definir correctamente o traje e os acessórios tradicionais de vários grupos étnicos. c) Identificar correctamente os acessórios e trajes dos vários grupos étnicos d) Descrever correctamente as comidas indígenas principais usadas geralmente pelos vários grupos étnicos.	<i>Costumes e práticas:</i> Sistemas tribais, estruturas/hierarquia familiar, educação. <i>Influencias:</i> Portuguesa, Árabe e Indiana <i>Principais grupos étnicos:</i> Shona, Thonga, Chop, Nguni, Maravi, Yao, Makua, Lomwe, Makonde, Shangaan (Tsonga), Sena, Arabes, Indianos.

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral:</i> Espera-se que os candidatos descrevam correctamente os costumes e práticas dos vários grupos étnicos de Moçambique, os seus trajes e acessórios tradicionais, assim como as comidas indígenas principais usadas geralmente pelos vários grupos étnicos. Os candidatos têm que ser capazes de explicar o sistema de educação, tais como as escolas de iniciação dos rapazes e raparigas a influência dos estilos de vida modernos nas estruturas familiares. Os candidatos necessitam de identificar correctamente os principais aspectos culturais de pelo menos um (1) grupo étnico, e listar também um mínimo e um (1) aspecto cultural para cada Província.	
3. Explicar a história recente de Moçambique desde a Independência.	a) Resumir a recente história desde a Independência em relação � história e culturas locais. b) Identificar as personalidades mais significativas que contribuíram para a história de Moçambique (Antes e depois de 1975).	<i>Personalidades:</i> Vasco da Gama; Lourenço Marques; Eduardo Mondlane; Samora Machel; Joaquim Chissano
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral:</i> O candidato terá de avaliar o impacte na história e cultura a um nível básico desde a Independência.	
4. Avaliar o impacte do aumento de actividades Turístico-Hoteleiras na história e culturas locais	a) Identificar as Prov�ncias onde houve um aumento significativo das actividades Turístico-Hoteleiras. b) Descrever o Impacte destes aumentos na história e culturas locais. c) Avaliar como estes aumentos influenciam as comunidades locais.	<i>Impactes:</i> Efeitos positivos e negativos: - Monumentos históricos, paisagem, tradições locais, usos e costumes locais, expectativas locais. <i>Avaliação:</i> - Financeira, econ�mica, ambiental, social, cultural.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral:</i> O candidato deverá listar um mínimo de dois (2) impactes a nível da história e culturas locais.	

UC HTR013010101 Compreender o Papel do Governo no sector da Hotelaria e Turismo
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Compreender o papel do governo no turismo		
Descrição da Unidade de Competência Após a conclusão bem sucedida desta unidade de competência, o candidato será capaz de descrever o papel do Governo no desenvolvimento da promoção, regulação e infra-estrutura do turismo em Moçambique.			
Código	UC HTR013010101	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub Campo	01 Hotelaria
Data de Registo		Data da Revisão do Registo	

Elemento de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Descrever o papel do Governo na promoção de Moçambique como um destino turístico	a) Identificar os vários papéis realizados pelas várias organizações a quem é delegada autoridade de promover Moçambique como um destino turístico. b) Descrever sumariamente as actividades de promoção realizadas pelas várias organizações a quem é delegada autoridade de promover Moçambique como um destino turístico.	Organizações: MITUR e os vários Departamentos a ele afectos, FUTUR.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral:</i> O candidato pode descrever o papel do Governo na promoção de Moçambique como um destino turístico. <i>Demonstração /avaliação do produto:</i> Espera-se dos candidatos a identificação das funções diferentes a serem realizadas pelo Departamento de Turismo e Conselho de Turismo em Moçambique através da formulação de políticas, desenvolvimento e diversificação de produtos, conhecimento público e os seus papéis no marketing e desenvolvimento do país.	
2. Descrever o papel do Governo na regulamentação das actividades turísticas do país	a) Identificar as razões porque é necessário regular as actividades turísticas. b) Descrever sumariamente como o Governo apoia a implementação destas regulamentações.	Legislações: Lei de Turismo, Lei da Fauna Bravia e de Parques Nacionais, Lei dos Casinos, Lei dos Parques e Reservas, Lei do Conselho de Turismo Moçambicano e Lei do Conselho de Licenças de Turismo.

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> Espera-se dos candidatos a descrição do papel do governo na regulação das actividades turísticas em Moçambique. Os candidatos têm que identificar as razões porque é necessário ter regulamentos que abrangem estas actividades e explicar como estes regulamentos são implementados. <i>Demonstrado / avaliação do produto:</i> Espera-se que os candidatos conduzam pesquisas básicas sobre varias políticas em relação a regulamentação imposta pelo Departamento.	
3.Descrever o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estrutura para o turismo	a) Identificar os tipos de infra-estrutura turística principais em Moçambique. b) Descrever as razões porque é necessário ter infra-estrutura de qualidade para actividades de turismo no país. c) Analisar o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estruturas para Hospitalidade e Turismo.	<i>Papel do Governo:</i> Discutir, desenhar e implementar legislação. <i>Tipos de Infra-estrutura:</i> Estradas, transporte, aeroportos, terminais de autocarros e comboios, postos nas fronteiras, esquadras de polícia, sistemas de comunicação, centros de informação.
	Evidências Requeridas <i>Evidencia escrita/oral:</i> Espera-se que os candidatos descrevam o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estrutura de turismo em Moçambique. Os candidatos têm que ser capazes de descrever a importância de estabelecer e manter o desenvolvimento de infra-estrutura de boa qualidade.	

UC HTR013013101 Compreender a Industria de Guias de Turismo em Moçambique

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Compreender a Indústria de Guias de Turismo em Moçambique	
Descrição da Unidade de Competência Após a conclusão bem-sucedida deste módulo, o aluno será capaz de demonstrar um conhecimento da indústria moçambicana de turismo , simulações no sector turístico local e identificar os deveres e responsabilidades de um guia de turismo .			
Código	UC HTR013013101	Nível QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Identificar os deveres e responsabilidades de um guia de turismo	a) Explicar o papel do guia de turismo em melhorar a experiência dos visitantes para a área ou local b) Descrever o papel que o guia de turismo desempenha no crescimento do Turismo para a área ou local c) Identificar os deveres gerais do guia de turismo	Deveres gerais do guia de turismo incluem mas não estão limitados a Planificação e programação, transmissão de informações, orientação dos visitantes, prestação de primeiros socorros, coordenação de atividades, pesquisa de informações sobre Moçambique e o local em que ocorre a atividade.
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita / oral: O candidato deve apresentar elementos de evidência que demonstra que é capaz de explicar o papel do guia turístico em melhorar a experiência dos visitantes para a área ou local, descrever o papel que o guia turístico desempenha no crescimento do Turismo para a área ou local e identificar os deveres gerais do guia de turismo.	
2. Descrever as habilidades e atributos exigidos para um guia de turismo	a) Identificar as habilidades e atributos exigidos para um guia de turismo, a fim de melhorar a experiência do visitante b) Explique a necessidade de profissionalismo na indústria turística c) Descreva como a profissão de Guia de turismo pode ser danificada por guia que não possuem as habilidades e atributos corretos	Habilidades e atributos incluem mas não estão limitados a Atributos: Maturidade, responsabilidade, paciência, tato, etc. Habilidades: Comunicação, organização, multilinguismo, etc.
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita / oral: O aluno deve ser capaz de identificar as habilidades e atributos exigidos para um guia de turismo, explicar a necessidade de profissionalismo ao orientar uma experiência e descrever como a profissão de guia de turismo pode ser danificada por guias que não possuam os atributos e habilidades correcta.	
3. Identificar a necessidade de valores profissionais e	a) Explicar a ética profissional em relação a orientação de um a experiência b) Elaborar um código pessoal de conduta para si mesmo como um guia turístico	Expressamente descrito nos critérios de desempenho

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
ética para a Indústria	Evidências Requeridas	
	Evidencia escrita / oral: O aluno deve ser capaz de explicar a necessidade da ética profissional no contexto da Indústria Prática: Aluno deve elaborar um código de conduta para si próprio como guias de turismo , que contém um mínimo de cinco pontos relacionados com a conduta pessoal e ética em sua profissão escolhida.	
4. Identificar o papel dos Intervenientes na Indústria	a) O papel do governo na prestação de Serviços de orientação é explicado b) A legislação em termos de governança e implementação da prestação de serviços é interpretada em termos de restrições, os resultados e as responsabilidades c) O papel das comunidades e da iniciativa privada é examinado	Intervenientes incluem mas não estão limitados a Governo, comunidades e do sector privado
	Evidências Requeridas Evidencia escrita / oral: O aluno deve ser capaz de explicar o papel do governo na prestação de Serviços de e da legislação em termos de governança e implementação da prestação de serviços Prática: O aluno deve apresentar informações sobre 1um exemplo de um projeto de Turismo do governo na área local. O aluno deve apresentar informações sobre 1 um exemplo de envolvimento da comunidade local em Turismo. O aluno deve reunir informações sobre três provedores de guias de turismo na área e comparar sua oferta em termos de preço, disponibilidade de produtos e experiência.	

UC HTR013015101 Introduzir serviços de turismo em Moçambique

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:		Introduzir serviços de turismo em Moçambique	
Descrição da Unidade de Competência:			
Código	UC HTR013015101	Nível QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub Campo	02 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Explicar a importância da correcta utilização de documentos de viagem e materiais promocionais.	a) Entender correctamente quais os documentos turísticos e materiais promocionais existentes b) Identificar os documentos de viagem essenciais. c) Explicar o propósito e a importância dos documentos de viagem essenciais bem como dos materiais de promoção.	Documentos de viagem: Passaportes, vistos, cartões de identificação, bilhetes de transporte, documentos de seguro de viagem e boletim de vacinas. Materiais promocionais: Folhetos, brochuras, revistas, páginas de Internet e correio eletrónico.
	Evidências Requeridas	
	Evidencia escrita e/ou oral: É esperado que os candidatos de um modo confiante e profissional entendam, identifiquem e expliquem a importância e o propósito da correcta utilização dos documentos de viagem e materiais promocionais. Demonstração / avaliação do produto: Os candidatos deverão identificar quatro tipos de documentos de viagem e quatro tipos de materiais promocionais.	
2. Descrever as principais características dos materiais informativos e promocionais para os diferentes tipos de turistas.	a) Entender correctamente quais as principais características dos materiais de informação utilizados pelos turistas. b) Identificar correctamente os diferentes tipos de turistas. c) Listar e descrever correctamente as principais características dos materiais de informativos e promocionais produzidos em Moçambique.	Tipos de Turistas: Nacionais, regionais, internacionais (Chegadas e Partidas). Características principais: Locais, horários de abertura e encerramento, preços de admissão e serviços. Materiais promocionais: Folhetos, brochuras, revistas, páginas de Internet e correio electrónico. Informações adicionais Departamento de Turismo, departamento de vida selvagem e parques nacionais, museus nacionais, operadores turísticos, agentes de viagens, escritórios de companhias aéreas, etc.
	Evidências Requeridas	
	Evidências Orais e/ou Escritas: Evidências Orais e/ou Escritas: Os candidatos sabem descrever os diferentes tipos de turistas e as características principais dos materiais de informação turística. Os candidatos deverão compreender informações adicionais que um turista deve ter. Demonstração / avaliação do produto: Os candidatos devem apresentar amostras de materiais de informação dos dois destinos turísticos.	
2. Descrever os	a) Identificar os principais atracções turísticas em	Principais atracções turísticas:

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
principais atracções turísticas em Moçambique	Moçambique. b) Descreva as principais características e actividades das principais atracções turísticas seleccionadas c) Descreva correctamente a localização dos principais atracções turísticas seleccionadas. d) Descreva acessibilidade aos principais atracções turísticas seleccionados com precisão. e) Citar as taxas actuais de entradas cobradas pela atracção turística seleccionada para os visitantes.	Áreas de conservação local, áreas de mergulho locais, história local, cultura local e património local Características: Flora e fauna, vida selvagem, arquitectura, artes Tipo específico: Indivíduos, grupos familiares, para as pessoas direito para concessões especiais, para estrangeiros, etc..
	Evidências Requeridas Evidências Orais e/ou Escritas: Os candidatos são capazes de descrever os principais atracções turísticas e características dos destinos turísticos em Moçambique. O candidato deve ser capaz de descrever correctamente o local da atracção em termos de sua posição geográfica e a sua acessibilidade. Demonstração / avaliação do produto: Os candidatos são capazes de fornecer as actuais taxas de entrada para as atracções seleccionadas que podem ser efectuadas para um tipo específico de turismo em Moçambique.	
3. Analisar correctamente os materiais informativos e promocionais sobre um atracção turística de Moçambique	a) Escolher materiais promocionais sobre uma atracção turística escolhida, e identificar os produtos e serviços disponíveis. b) Identifica o reais produtos e Serviços oferecidos na atracção turística seleccionada. c) Escreva um relatório de avaliação sobre o estado do material promocional da atracção turística seleccionada.	Várias fontes: Agências de viagem, agências de turismo, centros de informação nos aeroportos, Balcões de atendimento/informações.
	Evidências Requeridas Evidências Orais e/ou Escritas: É esperado que os candidatos de um modo confiante e profissional, demonstrem a sua capacidade de analisar correctamente os materiais promocionais e informativos escolhidos e compará-los com os produtos e serviços disponíveis para uma dada atracção turística. Serviços em uma atracção turística seleccionada. Demonstração / avaliação do produto: Os candidatos deverão identificar uma atracção para visitantes e recolher materiais promocionais para essa atracção particular de várias fontes. Os candidatos deverão identificar reais produtos e Serviços de uma atracção local.	

UC HTR013016101 Compreender elementos de turismo de fauna bravia

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:		Compreender elementos de turismo de fauna bravia	
Descrição da Unidade de Competência: Esta competência padrão estabelece o conhecimento básico e as habilidades associadas com o desenvolver da consciencialização do candidato sobre a relação entre ecoturismo e o turismo de fauna bravia, e a necessidade de desenvolver o turismo em formas que minimizem os impactes negativos desta indústria sobre a biodiversidade.			
Código	UC HTR013016101	Nível QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Descrever a importância do ecoturismo para o turismo de fauna bravia em Moçambique	a) Definir correctamente os termos Ecoturismo e Biodiversidade b) Descrever a relação entre o ecoturismo e o turismo de fauna bravia c) Analise a relação entre ecoturismo e conservação. d) Explica o impacto da conservação sobre o turismo.	Expressamente descrito nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	Evidencia escrita / oral: O candidato tem que descrever de um modo correcto, os termos relacionados com o turismo de fauna bravia, e explicar a importância, impactes e a relação existente entre ecoturismo e turismo de fauna bravia. Deverá também demonstrar conhecimento sob o contributo do Ecoturismo na gestão das Áreas de Conservação.	
2. Identificar correctamente as principais espécies de fauna bravia existentes em Moçambique	a) Identificar a proeminente flora e fauna na área de operação. b) Demonstrar uma compreensão de padrões de comportamento animal básico e princípios ecológicos c) Descrever o impacto que o Turismo tem sobre a existência contínua de espécies ameaçadas de Moçambique.	Identificar a flora e fauna: Apontar a espécie de bandeira, interpretar os padrões de comportamento óbvios e fornecer interessantes informações complementares sobre os organismos identificados Padrões de comportamento animal básico e princípios ecológicos: Hábitos alimentares, reprodução, hábitos, territórios e intervalos de repouso, relações simbióticas
	Evidências Requeridas	
	Evidencia escrita / oral: O candidato deverá de uma maneira confiante e profissional identificar as principais espécies da fauna bravia existentes em Moçambique e os seus impactes do turismo.	
3. Explicar como os visitantes de Moçambique podem	a) Nome das principais atracões turísticas da vida selvagem no país b) Descrever correctamente os diferentes tipos de safari oferecidos em Moçambique	Tipos de safari: Nas costas do Animal , vista aérea, excursões e caminhadas

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
experimentar a vida selvagem do país	c) Explique os requisitos para um guia orientar com segurança os visitantes através de uma atracção turística da vida selvagem	Locais: Parques nacionais e reservas: Banhine, Zinave, Gorongosa, Niassa, Maputo, Limpopo, Pomene, Marromeu, Quirimbas, Gile, Bazaruto, Archipelago, Chimanimani
	Evidências Requeridas Evidencia escrita / oral: O aluno deve ser capaz de descrever as atracções principais da vida selvagem, diferentes tipos de safaris disponíveis para os turistas e os requisitos de segurança para guias em atracções turísticas de vida selvagem.	

UC HTR013017101 Criar uma experiência turística para os visitantes

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Criar uma experiência turística para os visitantes.	
Descrição da Unidade de Competência Ao completar com sucesso este Módulo de ensino, o candidato deverá ser capaz de criar uma experiência turística baseada nos recursos naturais e culturais existentes, que proporcionem entretenimento e informações específicas aos visitantes			
Código	UC HTR013017101	Nível QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Estabelecer necessidades, limitações e expectativas dos turistas	a) Compreender qual a importância de identificar as necessidades, limitações e expectativas dos turistas. b) Identificar a proveniência dos turistas, o que lhes poderá interessar e quais as suas limitações e expectativas	Limitações: Forma física, dieta, deficiências, idade, saúde. Tipos de Turistas: Nacionais, regionais, internacionais
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita/oral: Os candidatos deverão descrever correctamente os principais interesses, limitações e expectativas dos diferentes tipos de turistas que visitam Moçambique.	
2. Compreender como lidar com a diversidade cultural no Turismo	a) Descrever os diferentes tipos de cultura estrangeira que visitam um local. b) Analisar as principais barreiras na comunicação que poderão ocorrer com a diversidade cultural. c) Identificar actividades turísticas que irão atrair grupos culturais diferentes.	Diversidade: Raça, religião, línguas, necessidades especiais, género, estrutura familiar, idade, orientação sexual
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita e oral: Os candidatos deverão demonstrar até uma certa extensão que compreendem em como lidar correctamente com a diversidade cultural dos turistas que visitam Moçambique e quais os seus principais interesses.	
3. Identificar correctamente os recursos patrimoniais existentes ao planear uma experiência guiada	a) Identificar os recursos patrimoniais existentes que possam ser facilmente acessados a pé ou em carro próprio. b) Apresentar os aspectos mais significativos sobre a história dos locais visitados, integrando sempre que necessário componentes históricas mais vastas. c) Identificar os principais aspectos, relacionados com a cultura local, a arquitetura, produção de artesanato, música e actuações tradicionais	Local: De acordo com a localização de cada Escola Piloto. Recursos Patrimoniais: Naturais, Culturais, Construído/Edificado. Principais aspectos da cultura local: Arquitetura, produção de

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas Evidência escrita/oral: Os candidatos deverão de um modo confiante e profissional identificar e apresentar aos turistas, os recursos patrimoniais existentes num dado local, bem como os principais aspectos relacionados com a cultura local.	artesanato, musica e actuações tradicionais
4. Preparar o comentário que entretém e informa os turistas	a) Assegurar que a informação e a interpretação está a um nível adequado para o grupo. b) Uso da informação e interpretação para enriquecer a experiência. c) Assegurar que a informação é correcta e interpretação é credível, autêntica e válidos. d) Explique a importância de fornecer informações sobre segurança, legislação e costumes locais para os turistas em uma excursão. Evidências Requeridas Evidência escrita/oral: Os candidatos deverão de um modo correcto e profissional, providenciar informações específicas aos turistas, e descrever os seus impactes num tour.	Informações: Segurança e saúde - limitações físicas, saúde Regulamentos, legislação - Governo, Municípios, Conservação, câmbios, alfândegas, leis do turismo. procedimentos locais – Práticas religiosas, usos e costumes Impactes: Positivos e Negativos.
5. Organizar um "tour" apropriado para os visitantes	a) Planear um a rota, que inclua horários, meios de transporte e custos. b) Escolher, reservar acomodação, restaurantes, Actividades e provedores de serviços apropriados quando advertido para tal. c) Desenvolver um briefing estruturado para os visitantes antes do "tour" Evidências Requeridas Caso de estudo: Os candidatos deverão de um modo profissional e confiante, organizar e apresentar um itinerário local apropriado , tendo em conta os Critérios de Desempenho.	Elementos do "briefing" para um tour: Custos, tempo, acomodação, refeições, restaurantes, transportes locais, horários, acessos e cuidados especiais (se houver).

UC HTR013018101 Conduzir uma experiência turística para os Visitantes

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Conduzir uma experiência Turística para os Visitantes.	
Descrição da Unidade de Competência: Após a conclusão deste módulo, o aluno terá conhecimentos básicos e habilidades associadas com a realização de uma experiência turística de uma forma informada e profissional estruturada, ao aderir às exigências legais. O aluno será capaz de trabalhar de forma culturalmente sensível, prestando cuidados para garantir a segurança dos visitantes.			
Código	UC HTR013018101	Nível QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Interpretar correctamente um itinerário e planificar uma experiência guiada	a) Entender os conceitos básicos de um Itinerário. b) Interpretar o itinerário providenciado, para uma experiência turística guiada c) Planificar uma experiência turística guiada	Itinerário: Datas, locais, horários e paragens. Planificar: Implicações legais e financeiras, transporte, necessidades de alimentos & bebidas e equipamentos
	Evidências Requeridas	
	Avaliação do produto: O candidato tem que entender e interpretar de um modo profissional e confiante, um itinerário e o seu respectivo plano de excursão	
2. Aplicação da ética profissional para assegurar a integridade dos aspectos culturais, ambientais e interpessoais da experiência	a) Entender a importância da ética profissional no turismo. b) Seguir procedimentos operacionais locais e gerir questões da sensibilidade cultural. c) Conhecer e aplicar sensibilidade ambiental com respeito a leis e regulamentações.	Procedimentos: Segurança e saúde - limitações físicas, saúde Sensibilidade cultural - Práticas religiosas, usos e costumes. Sensibilidade ambiental – Lixo, incêndios, colectar algo sem autorização
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita / oral: O candidato tem que, de um modo profissional e confiante demonstrar a aplicabilidade da ética profissional de modo a assegurar a integridade dos aspectos culturais ambientais e interpessoais da experiência. Deverá ter em consideração os procedimentos operacionais locais e questões de sensibilidade cultural e ambiental.	
3. Assegurar a segurança e saúde dos turistas numa experiência guiada	a) Descrever a importância de ter em consideração as condições médicas dos turistas b) Demonstrar o conhecimento dos procedimentos seguidos no tratamento de emergências não planificadas c) Identificar áreas de risco para os turistas e planificar como minimizar / prevenir tais riscos	Emergências não planificadas: Feridas, doenças, avaria de veículos e equipamento, turistas perdidos Circunstâncias de risco: Terreno agitado, superfícies molhadas, uso de equipamento, crime / áreas não seguras

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	Emergências não planificadas: Feridas, doenças, avaria de veículos e equipamento, turistas perdidos Circunstâncias de risco: Terreno agitado, superfícies molhadas, uso de equipamento, crime / áreas não seguras.	
4. Assegurar a segurança e saúde dos turistas numa experiência guiada	a) Identificar qual a correcta linguagem a ser utilizada durante a experiência turística b) Descrever os elementos de maior impacto providenciando comentários durante a excursão guiada c) Providenciar comentários para uma excursão guiada de uma forma estruturada, informal e divertida	Comentários: factores, interpretações e anedotas factuais, históricas, sociais, culturais e económicas Factores: níveis de interesse e linguagem de grupos alvos, limites de tempo
	Evidências Requeridas Evidência escrita / oral: O candidato tem que de um modo confiante e profissional ser capaz de providenciar comentários adequados e informativos para uma experiência turística. Deverá ter em consideração os comentários de maior impacto para uma correcta exposição.	

UC HTR013019101 Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique	
Descrição da Unidade de Competência Após a conclusão deste módulo, o candidato será capaz de entender o conceito de Turismo sustentável e sua aplicação dentro de seu próprio contexto. Ele entenderá o seu próprio papel na contribuição para a sustentabilidade.			
Código	UC HTR013019101	Nível QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Identificar os factores que suportam o Turismo sustentável	a) Explique o conceito de Turismo sustentável no contexto moçambicano b) Discutir o impacto que o Turismo sustentável têm sobre o futuro da indústria do Turismo de Moçambique Evidências Requeridas Conhecimento: O aluno é capaz de explicar o conceito de Turismo sustentável no contexto local e discutir o impacto do Turismo sustentável na indústria do Turismo.	Impacto do turismo sustentável: impactos positivos e negativos
2. Demonstrar compreensão da ética e valores associados com a ideia de Turismo sustentável	a) Descrever os valores e ética associadas com Turismo sustentável no contexto local b) Identificar as formas em que o conceito de turismo sustentável podem ser compartilhadas com a comunidade local. Evidências Requeridas Prático: O aluno é capaz de discutir os valores locais e da ética com relação sustentável do Turismo. O aluno é capaz de descrever três maneiras pelas quais Turismo sustentável e conservação dos patrimónios naturais e culturais podem ser compartilhadas com a comunidade.	Expressamente descrito nos critérios de desempenho
3. Aplicar os conhecimentos de práticas sustentáveis adequadas	a) Identificar as actividades que podem causar danos ou desgaste desnecessário para o património natural e cultural b) Identificar os procedimentos correctos para relatar danos ou desgaste excessivo de locais naturais e culturais c) Trabalhar dentro da organização e com as comunidades para desenvolver a consciência da prática de conservação adequada Evidências Requeridas Prática: O aluno é capaz de identificar um património e identificar desgaste no site. O aluno é capaz de identificar a quem eles vão relatar o desgaste e qual o seu papel pode ser em rectificar isso.	Causas de desgaste: Causas naturais e causas humanas
4. Reflectir sobre a	a) Entender próprio espaço em uma empresa	Expressamente descrito nos

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
própria contribuição para a sustentabilidade dentro de uma empresa de Turismo ou projecto	ambientalmente e culturalmente sustentável. b) Fazer sugestões sobre melhora da Auto desempenho em relação à própria compreensão da sustentabilidade	critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	Prático: O aluno é capaz de identificar as acções que poderiam ser tomadas a fim de promover o turismo sustentável na organização onde trabalha e fazer sugestões para melhorar o seu próprio desempenho nesse sentido.	

UC HTR013011101 Contribuir de Forma Positiva para o Local de Trabalho

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Contribuir de Forma Positiva para o Local de Trabalho	
Descrição da Unidade de Competência: Após a conclusão bem-sucedida deste módulo, o aluno será capaz de usar ferramentas de autogestão e compreender o seu próprio papel no local de trabalho para causar um impacto positivo sobre os funcionários no local de trabalho e colegas. Lidar eficazmente com o conflito e a construção de relacionamentos com membros da equipe irão permitir ao aluno contribuir positivamente para o sucesso final da organização.			
Código	UC HTR013011101	Nível QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Aplicar princípios de autogestão efectivamente	a) Compreender a importância da autogestão no local de trabalho b) Implementar princípios de autogestão	Princípios de autogestão: • Gerir seu pensamento e emoções • Comunicar eficazmente • Planificação • Organizar e controlar • Gerir seu tempo • Resolução de problemas • Ter uma atitude positiva
	Evidências Requeridas	
	Conhecimento: <i>Explica por que a autogestão no local de trabalho é importante.</i> Observação: <i>O aluno deve ser observado a implementar técnicas de autogestão em três situações diferentes.</i>	
2. Demonstrar uma compreensão do impacto do próprio papel no local de trabalho	a) Identificar papel e as responsabilidades próprias b) Identificar estruturas relevantes para a própria posição c) Descreva como seu O papel tem impacto sobre a capacidade da organização de cumprir as suas metas e satisfazer seus clientes	Estruturas de Chefia : • Reportar a • Subordinados • Linhas de comunicação
	Evidências Requeridas	
	Prático: <i>O aluno é capaz de identificar e explicar o próprio papel e responsabilidades em relação ao restante da organização.</i>	
3. Lidar eficazmente com o conflito no local de trabalho	a) Identificar as razões para o conflito no local de trabalho b) Identificar e explicar os métodos de resolução de conflitos c) Tomar medidas para resolver o conflito	Razões para o conflito no local de trabalho inclui mas não está limitado a: Má comunicação, diferenças de personalidade, diferentes valores, concorrência entre trabalhadores, interesses divergentes, escassez de recursos Métodos de resolução de conflitos incluem mas não estão limitados a: Escuta, imparcialidade, tendo uma acção imediata, promovendo o trabalho em equipe, dando louvor sempre que necessário
	Evidências Requeridas	
	Conhecimento: Explica o motivo de conflito e como resolvê-lo. Prático: O aluno pode implementar estratégias de resolução de conflito.	
4. Construir	a) Explicar a importância da construção de	Factores que destroem

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
relações positivas com colegas de trabalho	relações positivas no local de trabalho	relacionamentos incluem mas não estão limitados a: estereótipos, preconceitos, manipulação, intimidação, pressupostos Estratégias para a construção de relacionamentos incluem mas não estão limitadas a: Promovendo confiança, ganhar respeito, compreender os outros, mostrando empatia
	b) Identificar os factores que destroem relacionamentos no local de trabalho c) Implementar estratégias para a construção de relacionamentos	
	Evidências Requeridas Conhecimento: O aluno pode explicar a importância da construção de relações positivas e identificar os factos que destroem relacionamentos. Prático: O aluno pode implementar estratégias de construção de relacionamento.	

UC HTR013012101 Utilizar o conhecimento do Património Natural e Cultural Moçambicano
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Utilizar o conhecimento do Património Natural e Cultural Moçambicano		
Descrição da Unidade de Competência: Após a conclusão bem-sucedida deste módulo, o aluno será capaz de usar o conhecimento do património natural e cultural de Moçambique, a área local e o próprio património pessoal para enriquecer a experiência do visitante.			
Código	UC HTR013012101	Nível QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Compreender conceitos relacionados com o património natural e cultural	a) Explicar o conceito de património natural b) Explicar o conceito de património cultural c) Explicar como património natural e cultural é preservado em Moçambique	Património natural Vida Selvagem (fauna), a vida vegetal (flora), o ambiente marinho, ecologia e recursos minerais Património cultural <i>Cultura tangível (edifícios, monumentos, paisagens, livros, obras de arte e artefactos) e cultura imaterial (folclore, tradições, linguagem e conhecimento)</i>
	Evidências Requeridas	
	Conhecimento: <i>Descrever os conceitos de património natural e cultural e proporcionar 3 meios de como cada um está sendo preservado.</i>	
2. Reconhecer o próprio lugar no património moçambicano	a) Identificar a própria família no património cultural moçambicano. b) Explore como a herança cultural da família influencia o indivíduo. c) Descrever como herança cultural própria poderia influenciar a interpretação da informação que é dada a um visitante	Património cultural da família Língua, religião, código de veste, costumes, atividades culturais, dieta/cozinha
	Evidências Requeridas	
	Prático: <i>O aluno pode descrever como sua própria herança cultural pode influenciar a interpretação da informação que eles dão aos visitantes.</i>	
3. Apresentar informações aos turistas, compreender a influência que diferentes perspectivas tem na forma que a cultura e património é apresentada.	a) Compreender diferentes perspectivas sobre o património natural e cultural de Moçambique b) Obter informações de uma variedade de fontes em um site local ou nacional c) Fornecer informações sob a forma de uma brochura que retrata bastante essas exposições	Fontes incluem mas não estão limitadas a População local, biblioteca, balcão de turismo, internet
	Evidências Requeridas	
	Prática: O aluno selecciona um património e obtém informações de várias fontes sobre o site, identifica qual perspectiva domina as informações fornecidas e o impacto que tendo uma posição dominante perspectiva tem sobre a autenticidade e a exactidão das informações fornecidas. O aluno apresenta as informações colectadas em	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	um exercício simulado onde eles desempenham o papel de guia turístico.	

UC HTR013020101 Realizar um Projecto Integrado

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Realizar um Projecto Integrado		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com as aplicações práticas de uma variedade de tarefas de um modo coordenando no âmbito da área vocacional.			
Código	UC HTR013020101	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	01 Hotelaria
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Analisar a tarefa e decidir sobre um curso de acção para realizar o projecto	a) Analisar as principais tarefas a completar para o projecto b) Definir as metodologias requeridas c) Completar um plano de acção para o projecto d) Justificar as estratégias adoptadas Evidências Requeridas <i>Escritas / Orais:</i> O candidato deve produzir um plano eficaz que cubra as principais tarefas, metodologias e um plano de acção para o projecto	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
2. Detalhar as actividades a ser realizadas durante a concretização do projecto	a) Desenvolver padrões de serviço requeridos para o projecto b) Conceber uma sessão de formação para uma tarefa relacionada com o projecto c) Identificar questões de higiene e segurança a endereçar d) Desenvolver um orçamento para a realização do projecto Evidências Requeridas <i>Escritas / Orais:</i> O candidato deve desenvolver a documentação requerida para endereçar o tópico do projecto integrado cobrindo todos os critérios de desempenho de uma forma profissional	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
3. Organizar o trabalho e realizar o projecto ao longo da concretização	a) Realizar um resumo para o pessoal b) Realizar a sessão de formação concebida para uma tarefa relacionada com o projecto c) Lidar com questões de higiene e segurança a ser endereçadas d) Trabalhar no âmbito das restrições orçamentais do projecto e) Completar o resumo do projecto Evidências Requeridas <i>Demonstração:</i> O candidato deve completar todas as tarefas identificadas para a concretização bem sucedida	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	do resumo do projecto	
4. Avaliar a experiência do projecto	a) Sumarizar as abordagens adoptadas para o projecto integrado b) Avaliar os diferentes aspectos do projecto integrado c) Identificar áreas de auto melhoria d) Preparar um documento coerente delineando os resultados do projecto integrado	Auto melhoria Gestão de tempo, defini�o de prioridades, concentra�o, aten�o ao detalhe
	Evidências Requeridas	
	Escritas / Oraais: O candidato deve produzir um relatório coerente no qual detalha as constata�es e recomenda�es do projecto integrado	

UC HTR013021101 Levar a cabo uma experiência de trabalho em Hotelaria e Turismo

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Levar a cabo a experiência de trabalho		
Descrição da Unidade de Competência			
À conclusão com êxito desta unidade de competência o candidato será capaz de demonstrar o desenvolvimento da planificação, organização, investigação e habilidades interpessoais e autoconhecimento através da experiência de trabalho com apoio limitado do tutor.			
Código	UC HTR013021101	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub Campo	01 Hotelaria
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Preparar-se para uma de experiência de trabalho apropriada numa posição	a) Identificar correntemente as qualidades e habilidades requeridas para uma variedade de posições b) Descrever e acordar metas e objectivos para a experiência de trabalho c) Preparar-se para a experiência de trabalho através da recolha de informação essencial d) Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos e requisitos da experiência de trabalho	Qualidades e habilidades: Qualidades: habilidades pessoais e interpessoais. Variedade de posições: Um mínimo de duas posições dentro da área vocacional escolhida. Metas e objectivos: Um mínimo de três metas e um objectivo .
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> Os estudantes podem identificar claramente as suas qualidades e habilidades através de uma auto-avaliação inicial e podem estabelecer metas pessoais realistas. <i>Desempenho:</i> Os estudantes podem confirmar todos os preparativos e requisitos para uma posição de experiência de trabalho	Informação essencial: 15. Datas, horário de trabalho, contrato inicial, localização, requisitos especiais do local de trabalho.
2. Levar a cabo tarefas alocadas de uma forma profissional para os padrões esperados	a) Discutir os padrões esperados a atingir para uma variedade de tarefas com o supervisor imediato b) Realizar as tarefas alocadas de forma profissional c) Cumprir com os requisitos da posição de acordo com as directrizes da empresa d) Observar a todo o momento os requisitos de saúde, segurança e higiene e) Demonstrar a capacidade de lidar com situações inesperadas de forma eficaz	<i>Padrões esperados:</i> Horas de comparecimento no trabalho, vestuário apropriado, regras de uso dos equipamentos, apresentação dos produtos finais. <i>Situações inesperadas:</i> Reclamações de clientes, ruptura de stocks, carga de trabalho extra

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas <i>Desempenho:</i> Os estudantes podem levar a cabo as tarefas alocadas durante uma experiência de trabalho numa posição	
3. Trabalhar em cooperação com os outros ao levar a cabo uma experiência de trabalho	a) Observar as práticas de trabalho de forma atenta fazendo perguntas onde for relevante. b) Escutar atentamente as instruções aceitando-as de forma positiva. c) Formar relações de trabalho que sejam de natureza cooperativa. d) Modificar o comportamento de forma apropriada para satisfazer as necessidades de diferentes situações.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas <i>Desempenho:</i> Os estudantes podem trabalhar uns com os outros de forma cooperativa ao levar a cabo uma experiência de trabalho numa posição profissional.	
4. Analisar o contributo dos conhecimentos e habilidades ganhas para o seu próprio desenvolvimento pessoal e social	a) Reexaminar a auto-avaliação inicial e rever efectivamente o progresso rumo aos objectivos definidos. b) Comentar de forma crítica o relatório do supervisor da posição. c) Exprimir claramente sentimentos e reacções em relação à experiência profissional naquela posição. d) Reflectir sobre a relevância da aprendizagem obtida relativamente a futuros objectivos pessoais, sociais e vocacionais.	<i>Actualizar:</i> Pontos fortes e fracos
	Evidências Requeridas Evidencia escrita/oral: Os estudantes devem reexaminar as qualidades e habilidades pessoais através de uma auto-avaliação actualizada. O estudante deve também produzir um relatório detalhando as actividades realizadas. <i>Desempenho:</i> Os estudantes devem identificar a contribuição do conhecimento e habilidades ganhas para o seu próprio desenvolvimento pessoal e social através da experiência na posição profissional.	