

CERTIFICADO VOCACIONAL DE NÍVEL IV
GUIA DE TURISMO

Índice

2. INFORMAÇÃO SOBRE O REGISTO DA QUALIFICAÇÃO	4
2.1. Plano de estudos	4
2.2. Grupo Alvo e Pontos de Saída	6
2.4. Estratégias de Avaliação dos Candidatos.....	7
2.5. Proposta de Implementação do plano de estudos.....	9
3. UNIDADES DE COMPETÊNCIA GENÉRICAS	10
HG014001 Definir objectivos para a vida.....	10
HG014002 Adoptar hábitos de vida saudáveis.....	13
UC HG024001 Usar a língua Inglesa com propósitos sociais, pessoais e de negócios.....	18
UC HG024002 Comunicar informação, em língua Inglesa, relacionada com o trabalho	20
UC HG024003 Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa	22
UC HG024004 Produzir materiais escritos na língua Inglesa	24
UC HG034001 Resolver problemas de crescimento exponencial	25
UC HG 03 4002 Resolver problemas de Estatística	27
UC HG044001 Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos	29
UC HG044002 Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita	31
4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS.....	34
UCHTR014001101 Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas	34
UCHTR014003101 Monitorar práticas de higiene e segurança na Hotelaria e Turismo	38
UC HTR014004101 Manter um programa de limpeza para determinadas áreas.....	41
UC HTR014005101 Providenciar primeiros socorros básicos	43
UC HTR014006101 Providenciar informações turísticas básicas para clientes	45
UC HTR034001111 Cobrar ao cliente e processar o pagamento.....	49
UC HTR034002111 Coordenar e gerir um Tour	51
UC HTR034004111 Demonstrar conhecimentos das leis do sector do Turismo.....	54
UC HTR034005111 Conduzir experiencia cultural guiada com turistas	57
UC HTR034006111 Conduzir experiencia guiada na natureza para os turistas.....	60
UC HTR034007111 Guiar Visitantes através de uma Actividade de Turismo de Aventura.....	62
UC HTR034008111 Informar os hóspedes sobre os serviços turísticos existentes	65
UC HTR034009111 Realizar um Projecto Integrado	68
UC HTR034010111 Levar a cabo uma experiência de trabalho.....	70
5. MÓDULOS	72
5.1. MÓDULOS GENÉRICOS	72
MO HG014001 Definir objectivos para a vida.....	72

MO HG014002 Adotar hábitos de vida saudável.....	77
MO HG024001 Usar o inglês com objetivos sociais, pessoais e de negócios.....	84
MO HG024002 Comunicar informação em Inglês relacionada com o trabalho.....	91
MOHG024003 Ler e responder a materiais escritos em inglês.....	98
MOHG024004 Produzir materiais escritos em inglês.....	103
MOHG024004 Produzir materiais escritos em inglês.....	108
MO HG034002 Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade.....	113
MOHG044001 Interpretar e produzir enunciados orais.....	121
MO HG044002 Interpretar e produzir textos orais e respeitando técnicas e convenções da escrita.....	126
4.2. MÓDULOS DE COMPETÊNCIA OBRIGATÓRIOS COMUNS.....	134
UC HTR034001111 Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas.....	134
UC HTR034002111 Controlar Custos e Vendas.....	144
UC HTR034002111 Controlar Custos e Vendas.....	148
UC HTR034003111 Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo.....	153
UC HTR034004111 Manter um programa de limpeza para determinadas áreas.....	163
UC HTR034005111 Providenciar primeiros socorros básicos.....	172
UC HTR034006111 Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.....	181
UC HTR034007111 Levar a cabo uma experiência de trabalho.....	190
5.2. MÓDULOS DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS.....	202
MO HTR034001111 Cobrar ao cliente e processar os pagamentos.....	202
MO HTR034003111 Coordenar e gerir um Tour.....	218
MO HTR034004111 Demonstrar conhecimentos das leis no Turismo.....	225
MO HTR034005111 Conduzir uma experiência cultural guiada para turistas.....	233
MO HTR034006111 Conduzir experiência guiada na natureza para turistas.....	245
MO HTR034008111 Informar os hóspedes sobre os serviços turísticos existentes.....	263
MO HTR034009111 Realizar um Projecto Integrado.....	272
MO HTR034010111 Levar a cabo uma experiência de trabalho.....	283

2. INFORMAÇÃO SOBRE O REGISTO DA QUALIFICAÇÃO

2.1. Plano de estudos

Título da Qualificação	Certificado Vocacional de Nível 4 - Guia de Turismo			
Código Nacional	Q HTR03401111			
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	03 Turismo	
Nível do QNQP	4	Créditos totais	120	
Data do registo		Data da revisão do registo		
Progressão	Os graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa da Industria como guias turísticos ou ingressar num curso de Certificado Vocacional de Nível 5 do área da Hotelaria e Turismo.			
Regras de combinação de módulos				
Módulos de Habilidades Genéricas: O candidato deve completar um mínimo de 20 créditos.				
Módulos de Habilidades Vocacionais:O candidato deve completar um mínimo de 84 créditos.				
Módulo sobre Projecto Integrado e Experiência de Trabalho: O candidato deve completar um mínimo de 16 créditos.				
Conteúdo da Qualificação				
Módulos constantes nesta Qualificação				
Código do Módulo	Código da Unidade de Competência relacionada	Título do Módulo	Número de Créditos	Horas Normativas
Módulos de Habilidades Genéricas				
MO HG014001	UC HG014001	Definir objectivos para a vida	2	20
MO HG014002	UC HG014002	Adoptar hábitos de vida saudáveis	2	20
MO HG024001	UC HG024001	Usar a língua Inglesa com objectivos sociais, pessoais e de negócios	2	20
MO HG024002	UC HG024002	Comunicar informação em língua Inglesa relacionada com o emprego	2	20
MO HG024003	UC HG024003	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa	2	20
MO HG024004	UC HG024004	Produzir materiais escritos em língua Inglesa	2	20
MO HG023004	UC HG023004	Resolver problemas de crescimento exponencial.	2	20
MO HG033001	UC HG033001	Resolver problemas de Estatística.	2	20

MO HG044001	UC HG044001	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos	2	20
MO HG044002	UC HG044002	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita	2	20
Sub-Total			20	200
Módulos de Habilidades Vocacionais				
MOHTR014001101	UC HTR014001101	Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas	6	60
MO HTR014002101	UC HTR014002101	Controlar custos e vendas	8	80
MO HTR014003101	UC HTR014003101	Monitorar práticas de higiene e segurança na Hotelaria e Turismo	6	60
MO HTR014004101	UC HTR014004101	Manter um programa de limpeza para determinadas áreas	6	60
MO HTR014005101	UC HTR014005101	Providenciar primeiros socorros básicos	6	60
MO HTR014006101	UC HTR014006101	Providenciar informações turísticas básicas para clientes	4	40
MO HTR014007101	UC HTR014007101	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique	6	60
MO HTR034001111	UC HTR034001111	Cobrar ao cliente e processar os pagamentos	4	40
MO HTR034002111	UC HTR034002111	Desempenhar uma auto-avaliação sobre uma actividade pratica	4	40
MO HTR034003111	UC HTR034003111	Coordenar e gerir um tour	6	80
MO HTR034004111	UC HTR034004111	Demonstrar conhecimentos das leis no Turismo.	6	60
MO HTR034005111	UC HTR034005111	Conduzir uma experiência cultural guiada para os Turistas.	6	80
MO HTR034006111	UC HTR034006111	Conduzir uma experiência. guiada na Natureza para os Turistas.	6	60
MO HTR034007111	UC HTR034007111	Guiar os visitantes através de uma actividade de Turismo e aventura	6	60
MO HTR034008111	UC HTR034008111	Informar os hóspedes sobre os serviços Turísticos existentes	4	60
Sub- Total			84	840
MO HTR034009111	UC HTR034009111	Realizar um Projecto Integrado	6	60
MO HTR034010111	UC HTR034010111	Levar a cabo uma experiência de trabalho	10	10
Sub- Total			16	16
TOTAL			120	1200

2.2. Grupo Alvo e Pontos de Saída

Grupo alvo(s)	Pontos de saída
Aqueles que concluíram com sucesso o nível 3	Os graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa da Indústria como ajudantes de cozinha ou ingressar num curso de Certificado Vocacional 5 do Campo da Hotelaria e Turismo. Asseguram a supervisão de pequenos grupos de trabalho.
Aqueles que, tendo trabalhado na indústria durante um período mínimo de um ano (RPL)	Desenvolvimento de competências para executar tarefas com um mínimo de supervisão sobre diversas atividades.

2.3. Formas e Requisitos de Instrução

Formas de instrução	
Actividades práticas nas diferentes instituições locais, associadas com aulas teóricas. Esta qualificação pode ser oferecida apenas a tempo inteiro, mas deve permitir que estudantes se inscrevam em módulos individuais se assim o desejarem. Experiência de trabalho na Instituição ou em outras instituições do mesmo sector. O reconhecimento de aprendizagem anterior deve ser considerado para os que já trabalharam numa empresa do sector anteriormente. O ensino à distância deve ser também considerado como uma forma importante de instrução da qualificação em futuros desenvolvimentos	
Requisitos de instrução	
Instalações e Equipamento	Equipamento completo para operações de Cozinha Equipamento completo para operações de Restaurante Equipamento para operações de Recepção e Andares Equipamento completo para práticas de Recepção, Restaurante e Andares Sala de computadores Biblioteca
Recursos	Selecção de alimentos da época frescos e locais Materiais de referência para cada estudante Livros de trabalho Uniformes de Cozinha Facas de cozinha Livros para praticas e de teoria de Cozinha para cada aluno Livros para praticas e de teoria de Recepção e Andares para cada aluno
Duração	A duração sera de um ano, 38 semanas, 32 horas semanais em media durante 2 semestres. Outras durações possíveis de instrução negociáveis com os empregadores ou com os estudantes individualmente

2.4. Estratégias de Avaliação dos Candidatos

Estratégias de avaliação dos candidatos							
Instrumentos			Ficha de avaliação / Entrevista estruturada	Lista de verificação / Ficha de entrevista estruturada / Apresentação	Lista de verificação / Diário / Livro de registos	Diário / Livro de registos	Estudos de caso / Lista de verificação
Métodos			Correcção e classificação Entrevista	Observação	Avaliação / Verificação	Verificação	Escrito / Oral
Actividade			Escrita/Oral	Demonstração	Produto	Desempenho no local de trabalho	Trabalho em grupo (Estudos de caso, Discussão, Dramatização)
Tipo	Título do Módulo	Créditos					
G	Definir objectivos para a vida	2					
G	Adoptar hábitos de vida saudáveis	2					
G	Usar a língua Inglesa com objectivos sociais, pessoais e de negócios	2					
G	Comunicar informação em língua Inglesa relacionada com o emprego	2					
G	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa	2					
G	Produzir materiais escritos em língua Inglesa	2					
G	Resolver problemas de crescimento exponencial	2					
G	Resolver problemas de Estatística	2					
G	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos	2					
G	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e	2					

	respeitando técnicas e convenções da escrita						
V	Controlar custos e vendas	8	x	x	x	x	
V	Monitorar a higiene e practicas seguras na Hotelaria e Turismo	6					
V	Manter um programa de limpeza para as diferentes areas	6					
V	Providenciar primeiros socoros básicos	6	x	x			x
V	Providenciar informação turística básica para clientes	4	x	x		x	x
V	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.	6	x	x	x		
V	Cobrar ao cliente e processar os pagamentos	4	x	x		x	
V	Desempenhar uma auto-avaliação sobre uma determinada actividade	6	x	x	x		
V	Coordenar e gerir um tour	6	x	x	x	x	
V	Demonstrar conhecimentos das leis no Turismo.	4	x	x	x		
V	Conduzir uma experiência. Cultural guiada para os Turistas.	4	x	x	x	x	
V	Conduzir uma experiência. guiada na Natureza para os Turistas.	4	x		x		x
V	Guiar os visitantes através de uma actividade de Turismo e aventura	6	x	x			
V	Informar os hóspedes sobre os serviços Turísticos existentes	4					
V	Realizar um Projecto Integrado	4	x	x	x		
V	Levar a cabo uma experiência de trabalho	16		x	x	x	

2.5. Proposta de Implementação do plano de estudos

Semestre	Títulos do módulos
Módulos de Habilidades Genéricas	
	Definir objectivos para a vida
	Adoptar hábitos de vida saudáveis
	Usar a língua Inglesa com objectivos sociais, pessoais e de negócios
	Comunicar informação em língua Inglesa relacionada com o emprego
	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa
	Produzir materiais escritos em língua Inglesa
	Resolver problemas de crescimento exponencial
	Resolver problemas de Estatística
	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos
	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita
Módulos de Habilidades Vocacionais	
	Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas
	Controlar custos e vendas
	Monitorar a higiene e practicas seguras na Hotelaria e Turismo
	Manter um programa de limpeza para as diferentes areas
	Providenciar primeiros socorros básicos
	Providenciar informação turistica básica para clientes
	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.
	Desenvolver habilidades de experiência de trabalho
	Cobrar o cliente e processar o pagamento
	Desempenhar uma auto-avaliação sobre uma determinada actividade
	Coordenar e gerir um tour
	Demonstrar conhecimentos das leis do Turismo.
	Conduzir uma experiência Cultural guiada para os Turistas.
	Conduzir uma experiência. guiada na Natureza para os Turistas.
	Guiar os visitantes através de uma actividade de Turismo de aventura
	Informar os hóspedes sobre os serviços Turísticos.existentes
	Realizar um Projecto Integrado
	Levar a cabo uma experiência de trabalho

3. UNIDADES DE COMPETÊNCIA GENÉRICAS

HG014001 Definir objectivos para a vida

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Definir objectivos para a vida	
Descrição da Unidade de Competência:			
O candidato consegue explicitar as principais opções que vão orientar o seu desenvolvimento pessoal e profissional e utilizar eficazmente instrumentos para o acompanhamento e ajustamento das mesmas			
Código	HG014001	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Habilidades para a Vida
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Definir objectivos pessoais	a) Explicita os seus valores pessoais e a sua razão de ser. b) Visualiza o seu futuro, nas várias dimensões. c) Define metas intermédias para o alcance dos objectivos de futuro. d) Reconhece a importância de dar-se tempo a si próprio para avaliar o grau de alcance das metas.	Dimensões: Social, profissional, financeira e de saúde
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidência escrita ou oral de que o candidato: a) Discute e identifica a razão de ser como indivíduo. b) Com base numa lista de valores e seleccionando apenas 7 elabora a sua carta de valores e justifica a relação entre os valores e a sua razão de ser. c) De acordo com um modelo predefinido, clarifica a sua visão pessoal em termos das dimensões social, profissional, financeira e de saúde através de um exercício de visualização e mapeamento. d) De acordo com um modelo predefinido, elabora o mapa de metas anuais pessoais para o alcance da visão pessoal. e) Dá exemplos de como, na sua vida prática, monitora as suas metas, justificando a importância de monitorar	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	o seu mapa de metas.	
2. Demonstrar proactividade	a) Conhece as suas forças e fraquezas. b) Identifica e procura oportunidades. c) Não tem dificuldade em mudar a sua posição quando confrontado com argumentos válidos. d) Gere as suas emoções de forma a não prejudicar os resultados que quer atingir.	Forças: Competência, disciplina, ética, comportamento interpessoal, determinação e dinamismo
	Evidências Requeridas	Fraquezas:
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidência escrita ou oral de que o candidato: a) Analisa os seus pontos fortes e fracos numa matriz SWOT individual b) De acordo com um estudo de caso sobre opções de vida, explica como, a partir das oportunidades presentes no caso se relacionam com os seus objectivos pessoais e escolha das várias alternativas apresentadas as que melhor se adequam aos objectivos <i>Simulação/dramatização</i> Evidência através de simulação ou dramatização: Numa dinâmica de grupo, onde os candidatos são colocados em situações de tensão emocional ou de mudança necessária, observam controlo emocional	Incompetência, falta de disciplina, inconstância, dificuldade no relacionamento, passividade Emoções e Sentimentos: Baixa auto-estima, Raiva, Ressentimento, Elevada Competitividade, Ansiedade, Tristeza, Lamentação/Autocompaixão, Pensamento Obsessivo, Impulso
3. Gerir as finanças pessoais	a) Identifica as fontes de receita e as fontes de despesa pessoais, através de um orçamento pessoal. b) Traduz os seus objectivos pessoais em necessidades de investimento. c) Preenche correctamente os formulários bancários. d) Calcula os seus impostos e taxas pessoais e preenche as respectivas declarações.	Fontes de receita e despesa:
	Evidências Requeridas	Pessoais, Familiares
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escritas e orais de que o candidato: a) Elabora o orçamento pessoal, considerando todas as receitas e despesas pessoais e as necessidades de investimento b) Explica as diferenças entre as contas correntes e contas a prazo	Impostos e taxas: IRPS

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	c) Preenche os formulários que se utilizam pelos bancos, d) Preenche a declaração de IRPS	

HG014002 Adoptar hábitos de vida saudáveis

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Adoptar hábitos de vida saudáveis	
Descrição da Unidade de Competência			
Conhecer, descrever e exercitar comportamentos e práticas que levem à adoção de hábitos de vida saudável, em termos nutricionais e de higiene, evitando comportamentos de riscos e tendo um comportamento social e sexual responsável e ético.			
Código	HG014002	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Habilidades para a Vida
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Demonstrar um comportamento saudável em termos nutricionais	a) Sabe as regras para seguir uma dieta semanal equilibrada. b) Identifica a importância nutricional de cada grupo de alimentos. c) Interpreta correctamente os rótulos que contêm informação nutricional.	Importância nutricional: escalas nutricionais para os vários grupos de alimentos. Informação nutricional: Componentes, Calorias, RDA.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato: a) Elabora um plano para uma dieta semanal com base na importância nutricional de cada alimento. b) Demonstra interpretar correctamente a informação nutricional.	
2. Demonstrar hábitos de higiene pessoal	a) Conhece as regras de higiene pessoal. b) Identifica os riscos associados com a falta de higiene pessoal.	Higiene pessoal, higiene oral, higiene no local de trabalho.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato: a) Discute as regras de higiene e os riscos associados à ausência de higiene. b) Demonstra ter uma preocupação permanente com a sua higiene pessoal.	
3. Planificar o seu tempo de modo a equilibrar o trabalho físico, intelectual e o lazer	a) Identifica os sinais de stress e suas causas. b) Define a sua agenda de trabalho tomando em consideração as suas tarefas, as horas de descanso, as horas de lazer e o tempo dedicado ao exercício físico.	Sinais de stress: Alteração na pressão arterial, dores de cabeça, irritação, aumento da frequência cardíaca, comichões e irritação na pele, perda ou aumento dramático de apetite, comportamentos pessoais destrutivos, diminuição de produtividade, fraca capacidade de concentração, fraca memória. Causas de stress: Mortes, alterações da situação conjugal do indivíduo, eminente despedimento, doença de pessoa próxima, alteração na situação financeira, alteração nas responsabilidades do trabalho, mudança de residência, mudança dos hábitos diários.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato: a) Discute os possíveis sintomas de stress em si e nos seus colegas. b) Discute as causas deste stress e propõe medidas para a sua solução. c) Faz o seu plano semanal de acordo com uma agenda equilibrada.	
3. Entender e evitar os comportamentos de risco	a) Reconhece a pressão dos pares como factor de vulnerabilidade para relações sexuais desprotegidas b) Conhece os efeitos do álcool e outras drogas no comportamento pessoal, social e profissional c) Reconhece a importância de um equilíbrio para a vida e desenvolvimento pessoal.	Pares: amigos, namorados, familiares. Pressão dos pares: Início prematuro das relações, pressão para relações desprotegidas, tabus, comportamentos promotores de estatuto social ligados ao álcool ou drogas, relações de poder no género. Equilíbrio bio-psico-social: Biológico, psicológico e social. Desenvolvimento pessoal: Físico, psicológico, psicomotor, cognitivo, comportamental, espiritual. Comportamento: Pessoal, social e profissional.
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/oral</i> O candidato: a) Discute e exemplifica a importância de um equilíbrio bio-psico-social. b) Discute e exemplifica formas de pressão de pares. c) Discute e explica os efeitos do álcool e de outras drogas no comportamento pessoal e suas implicações num contexto social e num contexto profissional.	
4. Entender as formas de transmissão do HIV	a) Conhece as práticas sexuais seguras para evitar a infecção pelo HIV. b) Reconhece outras formas de transmissão da infecção pelo HIV. c) Reconhece os próprios mitos, crenças e preconceitos que dificultam a adopção de práticas sexuais seguras e outras condutas preventivas.	Práticas sexuais seguras: Sexo com apenas um parceiro, sexo com utilização de preservativo. Formas de transmissão da infecção pelo HIV: através de

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	d) Reconhece situações de risco relacionadas com o trabalho que executa ou com as características do seu local de trabalho e sabe o que fazer em caso de suspeita de possível infecção. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/oral</i> O candidato: a) Descreve as práticas sexuais seguras b) Discute as possíveis situações de risco no local de trabalho e o que fazer em caso de suspeita de infecção c) Discute as barreiras à adopção destas práticas.	relações sexuais desprotegidas, através da passagem directa de sangue infectado com HIV de uma pessoa para outra, através da passagem do HIV de uma mãe infectada para o seu filho.
5. Conhecer os direitos das pessoas vivendo com HIV	a) Reconhece a existência de discriminação contra as pessoas que vivem com o HIV. b) Posiciona-se contrariamente a esta exclusão. c) Conhece a lei relativamente ao HIV/SIDA e sua aplicação no local de trabalho. d) Conhece as alternativas para o tratamento de Infecções de Transmissão Sexual e do HIV. e) Reflecte sobre atitudes solidárias na defesa dos direitos das pessoas que vivem com o HIV/SIDA. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/oral:</i> O candidato: a) Discute as formas de discriminação, utilizando exemplos reais ou ficcionados. b) Descreve a legislação aplicável ao HIV/SIDA no local de trabalho. c) Descreve as possibilidades de tratamento de ITS e HIV. d) Discute as possibilidades de uma relação mais sã e solidária com as pessoas que vivem	Discriminação: Obrigatoriedade de realização de testes, divulgação de informação da situação de doença, não recrutamento ou despedimento, não reconhecimento da igualdade de direitos dos trabalhadores, não reconhecimento dos direitos de ausência relacionados com a doença, proibição de utilização de espaços, não atribuição das compensações se a infecção for provocada por acidente de trabalho, não atribuição de trabalho compatível com as reais capacidades físicas residuais Leis: Lei 5/2002 de 5 de Fevereiro.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	com o HIV/SIDA.	

UC HG024001 Usar a língua Inglesa com propósitos sociais, pessoais e de negócios
Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Usar a língua Inglesa com propósitos sociais, pessoais e de negócios	
Descrição da Unidade de Competência:			
O candidato adquire competências de linguagem, a um nível pré intermédio, requeridas para comunicar em língua Inglesa de acordo com as necessidades pessoais e profissionais.			
Código	UC HG024001	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Inglês
Data de registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Participar em interações sociais	a) Usa uma variedade de estratégias de fala e audição para comunicar. b) As principais ideias são claramente distinguidas durante a interacção e são apoiadas por informação apropriada ao contexto e tópico da discussão.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente explícito nos critérios de desempenho. Os contextos incluem: contextos institucionais; contextos de local de trabalho/empresa; relações pessoais e interpessoais; e um a um, em pequenos ou grandes grupos, com uma audiência, por telefone. Conteúdo inclui: conhecimento - relacionado com as condições sociais, experiências humanas e assuntos de trabalho; relacionamentos - interações no local de trabalho, interações no grupo. Tipos de textos: textos falados, neste nível, incluem os narrativos, persuasivos, factuais e diários/de informação. Exemplos de textos falados são conversações, instruções, orientações, descrições, histórias.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato demonstra capacidade de sustentar uma interacção social numa variedade de tópicos conhecidos. A sua participação deve ser apropriada à tarefa e natureza do grupo e promover comunicação efectiva.	
2. Usar gramática e vocabulário apropriados	a) As estruturas gramaticais são identificadas e utilizadas para extrair o significado, em textos orais recebidos.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está completamente expresso nos critérios de desempenho

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	b) As estruturas gramaticais apropriadas são utilizadas para transmitir efectivamente o significado, em textos falados. c) O vocabulário é relevante e apropriado.	As indicações contextuais incluem: partes do discurso; palavras derivadas; palavras compostas; raiz, prefixos, sufixos; derivadas compostas; etimologia; sinónimo, antónimo, homónimo; homófono.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato demonstra conhecimento e usa estruturas de linguagem e convenções para formar ou decodificar o significado do vocabulário ou de construções não familiares.	
3. Usar linguagem culturalmente apropriada	a) Mostrar conhecimento sobre deficiência, género e linguagem cultural sensível. b) Expressar ideias e opiniões de modo que reflectam respeito aos outros e sensibilidade para com as diferenças.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente explícito nos critérios de desempenho. Os contextos incluem: contextos de género e raça relações pessoais e interpessoais Os textos culturais e sociais incluem textos orais e escritos lidando com questões culturais e sociais, textos reflectindo atitudes perante o género, deficiência, raça e grupos étnicos.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato demonstrar uma compreensão e capacidade para identificar atitudes e valores expressos em textos orais.	

UC HG024002 Comunicar informação, em língua Inglesa, relacionada com o trabalho
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Comunicar informação, em língua Inglesa, relacionada com o trabalho	
Descrição da Unidade de Competência			
O candidato adquire competências de linguagem, a um nível pré intermédio, requeridas para solicitar e providenciar serviços relacionadas com o trabalho.			
Código	UC HG024002	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Sub-campo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Usar estratégias apropriadas para participar em discussões	a) Explora um vasto leque de linguagem simples para lidar com a maior parte das situações que provavelmente surgem no trabalho. b) Gere interações simples, de rotina sem esforço indevido. c) Faz contribuições para o grupo de trabalho apropriadas à tarefa e natureza do grupo e promove comunicação efectiva e de trabalho de equipa.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho. Tipo de comunicação: comunicação oral que combina conteúdo factual com factos claramente descritos, pontos de vista e/ou sentimento. Nível de dificuldade: todo o vocabulário será familiar ao candidato; a comunicação terá uma estrutura simples. Grau de detalhe: contém diversos itens de informação.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato demonstra uma capacidade para sustentar uma interacção profissional mais complexa, de acordo com os critérios de desempenho e cada aspecto do âmbito de aplicação.	
2. Usar estratégias apropriadas para fazer uma apresentação oral	a) Usa suportes ilustrativos, para promover a compreensão no processo de comunicação, que sejam apropriados ao tópico, audiência e contexto. b) Organiza o discurso de modo a tornar o seu significado e propósito acessível aos ouvintes.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho. Situações: Em grupo

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato deve demonstrar a capacidade de preparar e fazer apresentações curtas de acordo com os critérios de desempenho a) e b).	
3. Usar gramática e vocabulário e características paralinguísticas apropriados	a) Seleccionar palavras, gramática, símbolos, linguagem corporal, imagens e tom apropriados para produzir o impacto certo na audiência. b) O significado no discurso oral é apoiado pelo uso apropriado de uma variedade de estruturas de frase, pausa, entoação, compasso e reforço.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato deve demonstrar a capacidade de preparar e fazer pequenas apresentações de acordo com os critérios de desempenho a) e b).	

UC HG024003 Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa
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 pré intermédio, requeridos para compreender anúncios, e compreender e escrever instruções (Exemplo: manuais de instalação ou manutenção).			
Código	UC HG024003	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Preparar-se para ler textos vocacionais específicos na língua Inglesa	a) Identifica o propósito de textos. b) Identifica o contexto de textos. c) Identifica definições e significados de especialistas.	Distinção de características numa variedade de formatos literários vocacionais específicos. Formatos literárias: jornais; manuais de instruções, brochuras, prospectos; folhetos; material de propaganda; sinais e avisos públicos; pacotes e rótulos em mercadorias; cartas de negócio e profissionais, ensaios; memorandos, relatórios e artigos científicos; Especializados: numa Campo vocacional
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato deve demonstrar a capacidade para identificar diferentes tipos de géneros de leitura.	
2. Ler e seguir textos simples vocacionais específicos escritos em Inglês	a) Folheia e lê cuidadosamente textos. b) Lê para extrair os principais pontos e ideias. c) Lê para verificar detalhes relevantes. d) Usa o conhecimento de vocabulário, gramática e estrutura do texto para interpretar o significado. e) Interpreta diagramas, gráficos e textos com imagens visuais.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está completamente expresso nos critérios de desempenho.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato deve demonstrar compreensão dando as respostas adequadas às tarefas.	

UC HG024004 Produzir materiais escritos na língua Inglesa
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 pré intermédio, requeridas para compreender e escrever faxes, cartas, memos, e-mail, relatórios etc.			
Código	UC HG024004	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos em Inglês	a) Identifica o propósito de textos. b) Identifica o contexto de textos. c) Identifica definições e significados de especialistas.	Distinção entre características de uma variedade de formatos literários.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato deve demonstrar capacidade para identificar diferentes tipos escrita de negócios.	Especializado: numa Campo vocacional.
2. Escrever textos vocacionais específicos	a) Usa uma disposição espacial apropriada. b) Usa uma estrutura retórica apropriada. c) Organiza as etapas de textos. d) Usa formas de coesão apropriadas. e) Usa vocabulário e gramática apropriadamente. f) Usa padrões de ortografia e pontuação.	Produção de uma série de textos vocacionais específicos mais complexos: Descrições Narrativas
	Evidências Requeridas	Diários
	<i>Evidência escrita/oral</i> Os candidatos devem demonstrar a capacidade para produzir uma variedade de textos vocacionais específicos.	Ensaios Relatórios Cartas Folhetos

UC HG034001 Resolver problemas de crescimento exponencial
Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Resolver problemas de crescimento exponencial.		
Descrição da Unidade de Competência			
Nesta unidade o candidato fica apto a resolver problemas de diferentes Campos, tais como Biologia, Economia ou Geografia, em que um fenómeno cresce ou decresce de forma exponencial.			
Código	UC HG 03 4001	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Matemática
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Efectua cálculos de crescimento exponencial.	a) Calcula potências de expoente inteiro ou fraccionário aplicando as propriedades das potências.	Propriedades das potências. Máquina de calcular.
	b) Usa a tecla y^x da máquina calcular para calcular uma potência de expoente qualquer.	
	Evidências Requeridas Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato aplica as propriedades das potências para calcular potências simples de expoente inteiro ou fraccionário. Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular uma potência de expoente qualquer usando a tecla y^x da máquina de calcular.	
2. Representa graficamente funções exponenciais.	a) Representa graficamente uma função exponencial de base maior do que 1.	Sistema de eixos cartesianos. Papel quadriculado.
	b) Representa graficamente uma função exponencial de base compreendida entre 0 e 1.	
	Evidências Requeridas Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de representar graficamente funções exponenciais de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.	
3. Resolver equações e inequações exponenciais simples.	a) Resolve gráfica e analiticamente equações exponenciais simples.	Sistema de eixos cartesianos. Papel quadriculado.
	b) Resolve gráfica e analiticamente inequações exponenciais simples de base maior do que 1 e de	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	base compreendida entre 0 e 1.	
	Evidências Requeridas	
	Para os Crítérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver gráfica e analiticamente equações e inequações exponenciais de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.	
4. Resolver problemas práticos de crescimento exponencial.	a) Traduz um problema em termos de função, equação ou inequação exponencial.	Problemas conducentes a funções, equações ou inequações exponenciais, por exemplo de Biologia, Geografia ou Economia.
	b) Resolve o problema e discute a solução.	
	Evidências Requeridas Para o critério de desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de traduzir para linguagem matemática enunciados de problemas simples relacionados com crescimento exponencial. Para o critério de desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver os problemas acima referidos e de interpretar e discutir o resultado obtido.	

UC HG 03 4002 Resolver problemas de Estatística

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Resolver problemas de Estatística.	
Descrição da Unidade de Competência			
Nesta unidade o candidato fica apto a resolver problemas de diferentes áreas, em particular da sua área profissional, usando conhecimentos de Estatística.			
Código	UC HG 03 4002	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Matemática
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Representa e analisa um conjunto de dados estatísticos.	a) Organiza dados estatísticos em tabelas ou diagramas.	Diferentes tipos de representações gráficas. Cálculo de frequências. Máquina de calcular. Papel quadriculado.
	b) Calcula frequências absolutas e relativas.	
	c) Interpreta dados estatísticos organizados em tabela ou diagrama.	
	Evidências Requeridas	
2. Calcula elementos característicos numa série estatística.	Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato representa dados estatísticos por meio de uma tabela ou de um diagrama de barras.	Fórmulas dos elementos característicos numa série estatística. Máquina de calcular. Papel quadriculado.
	Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular as frequências absolutas e relativas de uma série de dados estatísticos, usando a máquina de calcular.	
	Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de interpretar dados estatísticos organizados numa tabela ou representados num diagrama de barras.	
	Evidências Requeridas	
	a) Calcula a média, a mediana e a moda de uma série estatística.	
	b) Calcula as medidas de dispersão de uma série estatística.	
	c) Interpreta os resultados calculados em a) e b)	
	Evidências Requeridas	
	Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular a média, a moda e a mediana de uma série estatística.	Máquina de calcular. Papel quadriculado.

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular a variância, o desvio médio e o desvio padrão duma série estatística. Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de interpretar os resultados obtidas em a) e b).	
3. Resolve problemas práticos aplicando conhecimentos de Estatística.	a) Recolhe dados estatísticos, organiza-os em tabela e representa-os em diagrama. b) Calcula os elementos característicos da série obtida em a) e interpreta os resultados.	Diferentes tipos de representações gráficas.
	Evidências Requeridas Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de recolher dados estatísticos e de usar os seus conhecimentos para os organizar e interpretar.	Cálculo de frequências.
	Evidências Requeridas Para o critério de desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de recolher dados estatísticos da sua Campo profissional.	Fórmulas dos elementos característicos duma série estatística.
	Para o critério de desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de aplicar os seus conhecimentos estatísticos aos dados recolhidos e de interpretar e discutir o resultado obtido.	Máquina de calcular. Papel quadriculado.

UC HG044001 Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos	
Descrição da Unidade de Competência:			
O candidato participa num debate através de intervenções claras e relevantes para o tema nas quais: - usa vocabulário e estruturas gramaticais correctas e adequadas, - recorre a auxiliares visuais e à entoação, ritmo, tom, pausas para modelar a sua intervenções, tendo em atenção as circunstâncias e os intervenientes. O candidato anota contribuições de outros participantes para orientar as suas intervenções.			
Código	UC HG044001	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Sub-campo	Português
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Contribuir no debate com intervenções oportunas e claras tendo em conta o tema, a audiência, com opiniões e ideias fundamentadas, concordando ou discordando dos restantes participantes fluente e correctamente	a) Intervém 3 vezes num debate modelando a linguagem verbal e corporal, entoação, ritmo, tom, pausas.	Debate num grupo de até 8 pessoas.
	Evidências Requeridas	Debate num grupo de até 20 pessoas.
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidência oral: 2 Intervenções num debate de grupo com 8 participantes 2 Intervenções num debate de grupo de até 20 participantes Em ambos casos deve usar linguagem correcta e adequada ao contexto, modelando o nível de língua, entoação, ritmo, tom, pausas para realçar as suas intervenções	Debate sobre temas da actualidade, como combate contra a SIDA, Juventude e desemprego, juventude e drogas, as regras de convivência social, prevenção e combate de acidentes laborais, tráfico de pessoas, a formação técnica profissional e oportunidades de emprego.

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
2. Usar adequadamente vocabulário, estruturas gramaticais, auxiliares visuais e elementos da oralidade (entoação, ritmo, tom, pausas) de acordo com a audiência e situação comunicacional	a) Usa vocabulário específico do tema em debate. b) Usa vocabulário correcto, diversificado e adequado ao tema e aos participantes.	Debate num grupo de até 8 pessoas.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidência oral: 3 Intervenções num debate de grupo com 8 participantes, com uso de vocabulário específico ao tema, diversificado e correcta 2 Intervenções num debate de grupo de até 20 participantes com uso de vocabulário específico ao tema, diversificado e correcto Em ambos casos deve usar linguagem correcta e adequada ao contexto, modelando o nível de língua, entoação, ritmo, tom, pausas para reforçar a sua intervenção.	Debate num grupo de até 20 pessoas. Debate sobre temas da actualidade, como combate contra a SIDA, Juventude e desemprego, juventude e drogas as regras de convivência social prevenção e combate de acidentes laborais, tráfico de pessoas, a formação técnica profissional e oportunidades de emprego.
3. Anotar as contribuições dos participantes para usar nas suas intervenções	a) Segue o desenrolar de um debate. b) Retira das intervenções informação relevante.	Debate num grupo de até 8 pessoas.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Anotação escrita à mão de 5 intervenções feitas ao longo de cada um dos debates.	Debate num grupo de até 20 pessoas.

UC HG044002 Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita		
Descrição da Unidade de Competência			
O candidato adquire a competência de interpretar textos sistematizando num esquema, de forma lógica, informação contida em textos informativos e utilitários esquemas. Preenche formulários mais complexos como inquéritos de avaliação, formulários de protocolo específicos usados na sua especialidade ou em instituições de serviço público. O candidato escreve o seu CV e cartas utilitárias com fins específicos, recorrendo a vocabulário adequado e diversificado, respeitando as regras da língua sobretudo no que se refere à pontuação, ortografia, mancha gráfica, concordância. Revê os textos por si escritos e procede a alterações justificadas.			
Código	UC HG044002	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Português
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Interpretar informação contida num texto, retirando mensagem principal e os seus elementos constituintes para elaborar um esquema	a) Interpreta informação fornecida num texto, retirando ideias principais.	Artigos de fundo de jornais locais e regionais, textos educativos da campanha contra a violência doméstica, trabalho infantil, HIV/SIDA. Textos da Campo de especialidade.
	b) Elabora um esquema a partir das ideias principais retiradas do texto.	
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escritas: a) Esquema escritos a mão de 1 textos b) Esquema escrito no computador de 1 outro texto	
2. Preencher formulários mais complexos	a) Preenche correctamente formulários.	Formulários usados em certas instituições como Bancos, hospitais, serviços da Campo de especialidade do candidato, de avaliação de um facto ou evento conhecido do estudante.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Dois formulários impecavelmente preenchidos, sem erros, nem borrões.	
3. Elaborar o seu CV	a) Elabora o seu CV seguindo modelos diferentes oferecidos por um processador de textos. b) Selecciona e ordena informação relevante da sua vida para apresentar no CV. c) Junta algumas evidências das afirmações feitas no CV.	Candidatura a um emprego, de livre iniciativa ou em resposta a um anúncio.
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/oral</i> Evidência escrita: 2 CV sem erros, seguindo dois modelos distintos fornecidos por um processador de texto, com 1 anexo relacionado com as suas afirmações no CV.	
4. Escrever uma carta com fins específicos	a) Escreve cartas para responder a uma necessidade específica sua ou do seu sector de trabalho.	Candidatura a um emprego Pedido de informação a um fornecedor de produtos da Campo de especialidade. Reclamação sobre um produto que não responde a especificações pedidas na Campo de especialidade.
	Evidências Requeridas Evidência escrita: uma carta de candidatura a um posto de trabalho, em resposta a um anúncio dado, escrito num processador de textos E duas escolhidas ao critério do candidato entre: Pedido de informação sobre um produto ou serviço a um fornecedor da Campo de especialidade Reclamação sobre um produto que não responde a especificações pedidas na Campo de especialidade Participação de uma avaria ou deterioro de equipamento ou produto da Campo de especialidade	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
5. Utilizar o código escrito de modo correcto (pontuação, ortografia, mancha gráfica)	a) Textos e tabelas escritas nos elementos anteriores desta competência observando as convenções da escrita.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> Aplicação aos trabalhos escritos nos restantes resultados	
6. Proceder à autocorreção e revisão de textos escritos	a) Corrige os erros detectados nas produções dadas nos elementos anteriores.	Textos produzidos nos elementos desta competência.
	b) Explica as modificações feitas aos seus trabalhos escritos.	
	Evidências Requeridas <i>Evidências por escrito/oral</i> 3 dos textos escritos nesta competência corrigidos, acompanhados de explicações escritas sobre as alterações feitas.	

4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS

UCHTR014001101 Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Introduzir habilidades de marketing e vendas		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com técnicas de marketing e vendas envolvidas na hotelaria e turismo de forma a maximizar os lucros.			
Código	UCHTR014001101	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	01 Hotelaria
Data de Registro		Data de Revisão de Registro	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Determinar os segmentos de mercado e qual o seu impacto na economia Moçambicana	a) Analisar a importância dos sectores de hotelaria e turismo na economia moçambicana b) Diferenciar entre os diferentes segmentos de mercado nos sectores da hotelaria e turismo. c) Determinar os métodos apropriados para atrair os diferentes segmentos de mercado.	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> É esperado que os candidatos forneçam evidências de pesquisa num mínimo de três (3) segmentos de mercado diferentes e como estes segmentos podem ser atraídos de forma a gastar mais dinheiro.	
2. Diferenciar as abordagens de atendimento ao cliente requeridas para os diferentes segmentos de mercado	a) Determinar as diferentes abordagens utilizadas em atendimento ao cliente no sector da hotelaria e turismo b) Aplicar as diferentes abordagens nos segmentos de mercado c) Avaliar o impacto que estas abordagens têm no negócio	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração</i> É esperado que os candidatos demonstrem um mínimo de três (3) abordagens diferentes perante atendimento ao cliente. <i>Orais/Escritas</i> É esperado que os candidatos avaliem os efeitos de diferentes abordagens indicando dois (2) efeitos positivos e dois (2) efeitos negativos.	
3. Determinar um modelo de boas práticas a ser seguido pela hotelaria e turismo	a) Estabelecer um modelo de boas práticas para marketing dos serviços oferecidos pela hotelaria e turismo b) Estabelecer um modelo de boas práticas para atendimento ao cliente na Campo de hotelaria e turismo c) Aplicar os modelos de boas práticas a um produto e um serviço de hotelaria e turismo	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas <i>Demonstração</i> O candidato deve aplicar um modelo de boas práticas a um produto e um serviço oferecido pelo sector da hotelaria e turismo. <i>Orais/Escritas</i> Os candidatos devem ser capazes de identificar modelos de boas práticas de atendimento ao cliente e marketing dos serviços de hotelaria e turismo.	

UCHTR014002101 Controlar custos e vendas

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Controlar Custos e Vendas	
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com o controlo dos vários custos envolvidos e o impacto de controlar estes custos no sucesso / insucesso de um negócio.			
Código	UCHTR014002101	Nível do QNQP	4
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 os elementos dos custos envolvidos na hotelaria e turismo	a) Descrever correctamente os elementos dos custos b) Identificar e calcular o custo das vendas para uma dada situação c) Determinar as vendas totais para um período de vendas d) Calcular correctamente o lucro bruto e líquido de uma sessão de vendas para uma dada situação	Elementos dos custos: Custo das vendas (materiais), custos com pessoal, custos gerais, lucro bruto e líquido. Situação dada:
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências Orais /Escritas:</i> Os candidatos calculam os custos e proveitos relacionados com sectores específicos da hotelaria e turismo, dada uma variedade de alvos.	Estabelecimentos de comida rápida, cafés, restaurantes, hotéis, operadores turísticos.
2. Demonstrar o efeito de alterações nas vendas e nos custos de uma sessão de vendas	a) Calcular o efeito nos lucros, de um aumento ou diminuição nos elementos dos custos, para uma dada situação b) Calcular o efeito nos lucros, de alterações nas vendas, numa dada situação c) Identificar as razões para as alterações nos custos e nas vendas.	Elementos dos custos: Custo das vendas (materiais), custos com pessoal, custos gerais, lucro bruto e líquido. Situação dada:
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências Orais /Escritas:</i> Os candidatos devem ser capazes de calcular e fornecer possíveis razões para o aumento ou diminuição no lucro, como resultado de alterações	Estabelecimentos de comida rápida, cafés, restaurantes,

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	nos custos e nas vendas.	hotéis, operadores turísticos.
3. Determinar estratégias para controlar vendas e custos	a) Identificar Campos onde se pode aumentar as vendas	Aumento das vendas: Promoções, alterações na estrutura de preços Redução de custos: Mudar fornecedores, formação dos colaboradores, produtos locais, produtos de qualidade
	b) Determinar formas de implementar as melhorias sugeridas	
	c) Identificar Campos onde os custos podem ser reduzidos	
	d) Determinar formas de implementar as melhorias sugeridas	
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Oraís:</i> O candidato deve produzir um relatório abordando as Campos preocupantes e fazer recomendações apropriadas	

UCHTR014003101 Monitorar práticas de higiene e segurança na Hotelaria e Turismo

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a aplicação e manutenção de princípios de higiene, segurança e protecção num ambiente de hotelaria.			
Código	UC HTR014003101	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	1 Hotelaria
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Monitorizar medidas higiénicas e sanitárias apropriadas aos sectores de hotelaria e turismo	a) Identificar as principais Campos a serem monitorizadas em termos de padrões higiénicos e sanitários. b) Construir uma lista de verificação apropriada para utilizar numa organização. c) Demonstrar práticas de higiene apropriadas e medidas sanitárias no local de trabalho, de acordo com a legislação corrente.	<i>Campos principais:</i> Higiene pessoal, práticas pessoais, higiene ambiental: Controlo de epidemias, eliminação de lixos, equipamento
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências escritas e/ou orais:</i> O candidato é capaz de identificar a variedade de Campos a serem verificadas através de uma lista de verificação apropriada. <i>Demonstração:</i> O candidato é capaz de demonstrar medidas higiénicas e sanitárias apropriadas, mantendo higiene pessoal e ambiental.	
2. Controlar o ambiente de trabalho de forma a assegurar segurança e protecção	a) Descrever correctamente o propósito principal dos principais regulamentos de saúde e segurança relacionados com o local de trabalho. b) Descrever correctamente as medidas para manter segurança e protecção no local de trabalho. c) Demonstrar procedimentos de trabalho seguros, consistentes com a natureza do local de trabalho	<i>Regulamentos de Saúde e Segurança:</i> Lei de Controlo de Alimentos, Lei de Saúde Pública, Lei sobre o Álcool,

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas <i>Escritas / Oraís:</i> O candidato é capaz de descrever os principais regulamentos de Saúde e Segurança relacionados com hotelaria e turismo. <i>Demonstração:</i> O candidato é capaz de demonstrar procedimentos de trabalho seguros.	Lei de Controlo do Tabaco.
3. Manter conhecimentos sobre HIV/Sida no local de trabalho	a) Monitorizar as suas práticas de trabalho, bem como as dos outros. b) Seguir os procedimentos de reporte requeridos. c) Planear uma sessão de informação curta, no local de trabalho, sobre práticas de trabalho seguras, de forma a reduzir o risco de infecção e transmissão. d) Realizar uma sessão de informação curta, sobre práticas de trabalho seguras, de forma a reduzir o risco de infecção e transmissão. Evidências Requeridas <i>Escritas / Oraís:</i> O candidato é capaz de realizar correctamente os processos de monitorização requeridos para minimizar o risco de infecção e transmissão de HIV/Sida. <i>Demonstração:</i> O candidato deve demonstrar, num ambiente de grupo, uma sessão de informação sobre prevenção e transmissão de HIV/Sida.	<i>Fontes de informação:</i> Internet, políticas do governo, informação clínica, posters, medidas de protecção.
4. Descrever os procedimentos de segurança em caso de incêndio	a) Descrever correctamente os diferentes tipos e causas de incêndio mais frequentes no sector da hotelaria e turismo. b) Identificar o extintor mais apropriado para cada tipo de incêndio. c) Descrever correctamente os procedimentos a serem seguidos em caso de incêndio nas instalações.	<i>Tipos de incêndio:</i> Incêndios de classe A, B ou C <i>Tipos de extintor:</i> água, espuma, dióxido de

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	carbono, pó químico, cobertor de incêndio, areia <i>Tipos de combustível:</i> Consumíveis (papel, madeira, tinta, tecidos), líquidos, gás
	<i>Escritas / Orais:</i> O candidato é capaz de descrever os procedimentos de segurança em caso de incêndio. É esperado que o candidato seja capaz de identificar os diferentes tipos de extintores.	

UC HTR014004101 Manter um programa de limpeza para determinadas áreas

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Manter um programa de limpeza para determinadas áreas		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de desenvolver e manter consistentemente um programa de limpeza eficaz para a sua área, de forma a assegurar a segurança dos colaboradores e clientes.			
Código	UC HTR014004101	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	01 Hotelaria
Data de Registro		Data de Revisão de Registro	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Desenhar um programa de limpeza para a Campo	a) Identificar a tarefas de limpeza regulares dentro da Campo de responsabilidade b) Determinar todos os recursos necessários para as operações. c) Preparar uma limpeza detalhada para guiar a execução das tarefas de limpeza de acordo com a política da organização.	<i>Recursos:</i> Colaboradores, equipamento de limpeza, agentes de limpeza, roupas de protecção.
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> É esperado que os candidatos desenhem um programa básico de limpeza para a sua Campo de responsabilidade no local de trabalho.	
2. Conduzir inspecções do programa de limpeza	a) Garantir a manutenção dos padrões organizacionais b) Realizar a acção apropriada para visar quaisquer questões que surjam c) Compor um relatório detalhando as tarefas realizadas de acordo com a política da organização.	<i>Inspecções:</i> Regulares, contínuas e verificação de locais

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> � esperado que os candidatos reportem sobre a monitoria das operações de limpeza na sua Campo de responsabilidade. <i>Demonstração</i> � esperado que os candidatos desenhem uma lista de monitorização e conduzam inspecções de limpeza dos locais específicos no local de trabalho.	
3. Reportar quaisquer falhas/problemas às pessoas apropriadas	a) Construir uma lista de verificação para a manutenção regular e verificação de equipamento b) Registrar toda a informação relevante no que diz respeito a estragos e falhas. c) Reportar toda a informação relevante no que diz respeito a estragos e falhas às pessoas apropriadas.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Crêterios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> � esperado que os candidatos registem quaisquer falhas e problemas identificados às pessoas apropriadas	

UC HTR014005101 Providenciar primeiros socorros básicos

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Providenciar primeiros socorros básicos.		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com primeiros socorros de acordo com parâmetros de segurança e protecção. Em situações em que outros serviços de emergência sejam requeridos, os candidatos deverão ser capazes de cooperar com os prestadores de serviços de emergência bem como documentar e reportar incidentes de acordo com os procedimentos legais.			
Código	UC HTR014005101	Nível do QNQP	4
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. Avaliar os requisitos básicos de primeiros socorros	a) Identificar as necessidades básicas de primeiros socorros de um outro indivíduo b) Avaliar que passos podem ser dados para apoiar o indivíduo c) Aplicar técnicas básicas de primeiros socorros Evidências Requeridas <i>Demonstração:</i> O candidato é capaz de identificar os requisitos básicos de primeiros socorros a outro indivíduo e aplicar técnicas apropriadas para ajudar a pessoa.	<i>Primeiros socorros básicos:</i> Pequenos cortes, feridas, queimaduras superficiais, tonturas, desmaios
2. Classificar rapidamente situações de emergência e organizar a assistência de serviços de emergência	a) Avaliar ferimentos e tomar decisões rapidamente no que diz respeito à acção a desenvolver. b) Identificar e chamar serviços de apoio apropriados à situação c) Retransmitir informação vital, de forma correcta e clara, aos serviços de emergência d) Assistir os serviços de emergência como requerido	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> O candidato deve ser capaz de tomar decisões rápidas e correctas, no que diz respeito ao indivíduo, e contactar o pessoal apropriado para lidar com a situação.	
3. Documentar todas as situações de emergência	a) Fornecer relatórios claros, correctos e atempados b) Reportar ao supervisor sobre incidentes no local de trabalho c) Realizar quaisquer acções de seguimento requeridas para satisfazer as linhas de responsabilidade da organização	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> É esperado que os candidatos expliquem a importância de documentar os procedimentos de emergência, de forma correcta e atempada, de acordo com os requisitos da organização. <i>Produto</i> É esperado que os candidatos produzam relatórios compilados após empreenderem procedimentos básicos de primeiros socorros.	

UC HTR014006101 Providenciar informações turísticas básicas para clientes

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Fornecer informação turística aos clientes		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com o fornecimento de informação sobre o produto turismo em Moçambique em resposta a perguntas específicas.			
Código	UC HTR014006101	Nível do QNQP	4
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. Estabelecer os requisitos do cliente	a) Elaborar questões para extrair a informação dos clientes b) Clarificar a informação fornecida pelos clientes de forma a permitir que os detalhes sejam verificados. c) Lidar prontamente com os clientes, de uma forma amigável e profissional.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração</i> É esperado que os candidatos identifiquem as necessidades dos clientes e extraiam o detalhe requerido para satisfazer estas necessidades.	
2. Procurar a informação apropriada para os requisitos do cliente	a) Identificar as fontes de informação comuns apropriadas sobre turismo em Moçambique. b) Seleccionar os formatos de informação apropriados para clientes. c) Desenvolver um pacote de recursos para informação turística.	<i>Fontes apropriadas:</i> FUTUR, operadores turísticos, "Vivendo em Maputo", jornais locais. <i>Formatos apropriados:</i> Páginas de internet, brochuras, folhetos, línguas diferentes.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências escritas/orais:</i> O candidato deve fornecer uma compilação apropriada de recursos que irão satisfazer questões colocadas frequentemente. Esta informação deve estar disponível numa variedade de formatos apropriados para uma variedade de clientes.	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
3. Responder a perguntas e fornecer a informação requerida aos clientes	a) Responder prontamente e consistentemente a perguntas. b) Fornecer informação correcta ao cliente, que vá ao encontro da sua pergunta, de acordo com os procedimentos organizacionais e as expectativas. c) Colocar questões e confirmar que o cliente está satisfeito com a resposta e que a informação é percebida. d) Explicar outros serviços disponíveis para o cliente, de acordo com os procedimentos e expectativas da empresa. e) Remeter os clientes para agências externas apropriadas para informação mais detalhada.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos CrITÉrios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> O candidato deve fornecer a informação requerida, nos formatos apropriados, para uma variedade de perguntas.	

UC HTR014007101 Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Estabelecer os aspectos legais de empresas na Campo da hotelaria e turismo em Moçambique	
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a operação de uma empresa na Campo da hotelaria e turismo em Moçambique, com a devida atenção aos aspectos legais.			
Código	UC HTR014007101	Nível do QNQP	4
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. Estabelecer os procedimentos para abrir uma empresa	a) Determinar o procedimento legal para estabelecer uma empresa em Moçambique b) Estabelecer os procedimentos para abrir uma empresa identificada c) Preencher a documentação necessária para abrir uma empresa	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> É esperado que os candidatos expliquem e demonstrem os processos a serem seguidos quando se identifica uma oportunidade de negócio.	
2. Definir as obrigações legais envolvidas no emprego de colaboradores	a) Explicar os processos legais a ser seguidos aquando do recrutamento de colaboradores. b) Explicar as obrigações perante os colaboradores durante o emprego. c) Definir os processos a serem seguidos aquando do despedimento de um colaborador.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> Os candidatos demonstram um entendimento claro dos processos e responsabilidades envolvidos no emprego de colaboradores.	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
3. Definir as responsabilidades legais perante os clientes de uma empresa	a) Estabelecer um acordo legal com os clientes b) Definir as obrigações perante os clientes. c) Aplicar as responsabilidades do contrato com clientes de forma a atingir o resultado desejado em linha com a política da organização.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente exposto nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> Os candidatos são capazes de demonstrar um entendimento das responsabilidades envolvidas no estabelecimento de um contrato com clientes. <i>Demonstração:</i> Os candidatos são capazes de mostrar, nas suas relações com clientes, que têm o devido respeito pela lei, na forma como esta se aplica em Moçambique	

UC HTR034001111 Cobrar ao cliente e processar o pagamento
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Cobrar ao cliente e processar o pagamento		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades associados à preparação, operação e fecho de um ponto de pagamentos incluindo lidar com moeda estrangeira e outros métodos de pagamento. Candidato vai também demonstrar entendimento sobre uma variedade de situações potenciais difíceis.			
Código	UC HTR034001111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Operar equipamento de ponto de pagamento de acordo com os procedimentos organizacionais	a) Preparar correctamente rolos de papel e caixas registadoras para a operação. b) Proteger os pontos de pagamento de acessos não autorizados. c) Aceitar cheques, cartões de débito e cartões de crédito de acordo com os procedimentos organizacionais. d) No final do turno, fechar o ponto de pagamento ou realizar a transição correctamente. e) Guardar os pagamentos recebidos e a documentação de pagamentos no local correcto.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> - É esperado que os candidatos expliquem a importância dos limites da utilização de cartões crédito em termos do impacto na satisfação do cliente e custos para a empresa. <i>Demonstração / Simulação</i> - É esperado que os candidatos demonstrem a operacionalização correcta de um ponto de pagamento. - Os candidatos devem demonstrar a preparação de um ponto de pagamento, o manuseamento do dinheiro, cartões de crédito e outros métodos de pagamento, de acordo com os requisitos	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaçŁo
	organizacionais.	
2. Manusear correctamente moeda estrangeira e cheques de viagem	a) Validar, completar e autorizar correctamente cheques de viagem. b) Mostrar taxas de câmbio e de comissões para moeda estrangeira e equivalentes de dinheiro, de uma forma visível, e aconselhar/anunciar prontamente alterações nestas taxas. c) Converter divisas correctamente utilizando taxas de câmbio actualizadas e entregar o troco correcto em meticais. d) Guardar cheques de viagem e dinheiro correctamente e em segurança.	<i>Moeda estrangeira:</i> Dólares americanos, Rands, Euros <i>Variedade de equivalentes de dinheiro:</i> Cartões de pagamento internacionais, cheques de viagem
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> É esperado que os candidatos demonstrem o manuseamento eficaz de dinheiro e equivalentes de dinheiro em Meticais e moeda estrangeira.	
3. Processar situações difíceis de uma forma eficiente e amigável para o cliente	a) Reconhecer uma variedade de situações potenciais difíceis. b) Lidar com a situação de acordo com os procedimentos apropriados. c) Conduzir o processo de uma forma eficiente e amigável para o cliente.	<i>Variedade de situações inesperadas:</i> Discrepâncias no dinheiro, falta de trocos, disputas com os clientes, falta de fundo de caixa, problemas com pagamentos de clientes, falha no funcionamento dos equipamentos, dinheiro falso / cartão suspeito / cheques fraudulentos, erros ou omissões. <i>Procedimentos apropriados:</i> Organizacionais, legais
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> O candidato vai demonstrar a forma correcta de lidar com uma variedade de cenários difíceis possíveis.	

UC HTR034002111 Coordenar e gerir um Tour

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Coordenar e gerir um Tour		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a habilidade de gerir a logística de um itinerário turístico pré-definido. A coordenação da realização da visita requer habilidades significativas de planeamento e organização bem como a habilidade de relacionamento com fornecedores e colegas do sector para maximizar a eficiência da visita e a qualidade do serviço ao cliente.			
Código	UC HTR034003111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Relacionar-se com colegas do sector.	a) Relacionar-se com colegas do sector para garantir uma realização adequada da visita. b) Responde às solicitações de colegas do sector prontamente e com disposição sempre que possível. c) Requer assistência educadamente sempre que requerido e estabelece acordos acerca de responsabilidades individuais e conjuntas durante a visita. d) Fazer reconfirmações e reservas para o futuro com os fornecedores de uma forma precisa e atempada. e) Interpretar documentação de outras organizações correctamente e aplicá-la adequadamente.	Os colegas do sector devem incluir: Comunidades anfitriãs, condutores de autocarros, gestores de visitas, guias locais, linhas aéreas, operadores turísticos, fornecedores de produtos, incluindo hotéis, restaurantes, atracções e localizações e retalhistas, gestores de terrenos e outras autoridades estatutárias, escritórios de serviços de visitas turísticas. As reconfirmações e reservas poderão ser para qualquer componente de produto ou serviço turístico e poderão incluir: Fornecedores de
	Evidências Requeridas	
	Orais / Escritas Espera-se que os candidatos descrevam a importância de relacionarem-se com intervenientes do sector ao planearem uma visita turística. Demonstrar / Simular Espera-se que os candidatos comuniquem com os colegas do sector sobre as necessidades e requisitos	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	dos clientes. <i>Produto</i> Espera-se que os candidatos compilem um guia de recursos sobre colegas e organizações do sector que ofereçam serviços a grupos de visitas turísticas.	<i>catering</i>, transportes terrestres, linhas aéreas, linhas aéreas fretadas, vôos paisagísticos, comboio, lojas, atracções, visitas turísticas em atracções e locais, cruzeiros, guia turístico local, visita turística opcional, acomodação, restaurante
2. Gerir o itinerário	a) Conduzir a visita turística de acordo com o program e incluir todas as características tal como determinado no itinerário. b) Aconselhar os clientes com cortesia e sensibilidade acerca de mudanças inevitáveis no itinerário. c) Replanear o itinerário prontamente quando necessário para assegurar que todos os elementos adquiridos ou equivalentes são entregues e que os distúrbios junto dos clientes são minimizados. d) Avisar prontamente os colegas e fornecedores do sector afectados pelas mudanças e de acordo com os procedimentos da organização. e) Manter contacto com aqueles que estão a resolver o problema no momento da ocorrência de atrasos no itinerário e empregar técnicas de negociação para minimizar atrasos e impactos negativos nos clientes. Evidências Requeridas <i>Demonstração</i> Espera-se que os candidatos conduzam a visita turística e gerir o itinerário.	
3. Lidar com situações inesperadas.	a) Implementar planos de contingência sem demoras quando ocorrem situações inesperadas. b) Avaliar a situação e seleccionar acções apropriadas prontamente. c) Seguir estritamente os procedimentos da empresa no caso de acidentes ou quando a segurança dos clientes ou dos colegas possa estar em perigo. d) Identificar e aceder a fornecedores de assistência prontamente.	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	e) Modificar a visita turística para minimizar o impacto na satisfação do cliente.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração</i> Espera-se que os candidatos lidem com situações inesperadas.	

UC HTR034004111 Demonstrar conhecimentos das leis do sector do Turismo
Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Demonstrar conhecimento das leis do sector do Turismo		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com pessoas que desejam trabalhar como Profissionais Assistentes, Especialistas e guias turísticos, e prepara candidatos nos requisitos legais de turismo e orientação em Moçambique.			
Código	UC HTR034004111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Demonstrar conhecimento das leis que Governam o Turismo, hotelaria e a orientação (guiding) em Moçambique	a) Nomear e localizar todos os parques, reservas e santuários de animais nacionais estabelecidos pela legislação e identificar o que é que em cada Campo em particular é protegido. b) Descrever o papel das Campos de gestão da vida selvagem de acordo com as definições legais. c) Descrever os tipos de Campo de caça controlada de acordo com as definições legais. d) Descrever tempos de acesso, taxas e protocolos de entrada e saída em parques nacionais e reservas e santuários de animais de acordo com as orientações legais e) Descrever os protocolos e limitações aplicáveis ao campismo, ao acender de fogos e recolha de lenha, e a remoção de ossos e vegetação para cada parque, reserva de animais ou santuário nacional, de acordo com as orientações legais.	Lei nº 28 de 1992 sobre a Conservação da Vida Selvagem e Parques Nacionais, Regulamentos de Parques Nacionais e Reservas Nacionais, Lei do Turismo nº 22 de 1992, Regulamentos e Políticas do Turismo, Lei das Armas e Munições, Lei da Estrada e Trânsito (secção sobre veículos de serviço público) e todos os Council Bye-laws - substituir com Leis de Moçambique

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	Evidências Requeridas	
	<i>Tarefa de Pesquisa:</i> Pelo menos 5 Campos de gestão da vida selvagem devem ser identificadas <i>Orais / Escritas</i> • Descrever os procedimentos para relatar acidentes de acordo com as orientações legais. • Descrever os procedimentos para relatar a presença de caçadores furtivos ou uma incidência de caçadores furtivos num parque nacional, reserva de animais ou santuário de acordo com as orientações legais. • Identificar as penaliza��es por incumprimento de qualquer legislação ou regulamento relacionado com qualquer dos elementos acima mencionados de acordo com a legislação ou regulamento relevante	
	2. Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para espécies protegidas a) Listar e identificar pelo menos quinze animais protegidos sob a Lei de Conservação da Vida Selvagem e Parques Naturais b) Descrever as penaliza��es por matar, caçar, ou capturar quaisquer animais protegidos na legislação c) Listar e identificar pelo menos quinze pássaros protegidos sob a Lei de Conservação da Vida Selvagem e Parques Naturais d) Descrever as penaliza��es por matar, caçar, ou capturar qualquer pássaro protegido na legislação Evidências Requeridas <i>Orais / Escritas</i> • Identificar répteis (terrapines e tortoises) protegidas pela Lei de Conservação da Vida Selvagem e dos Parques Nacionais • Nomear as penaliza��es por matar, caçar, ou capturar quaisquer répteis protegidos na legislação	
3. Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para a	a) Definir o termo "armas" e "muni��es" de acordo com a Lei de Armas e Muni��es. b) Descrever as pessoas que necessitam de estar licenciadas (e as isentas) sob esta Lei	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaçŁo
utilizaçŁo e porte de armas e muniçŁes	para poderem transportar ou utilizar armas e muniçŁes, e identificar o processo para obtençŁo de uma licençŁa.	
	c) Descrever as obrigaçŁes e responsabilidades legais de um indivİduo com uma licençŁa	
	d) Identificar e descrever as ofensas e penalizaçŁes sob a Lei das Armas e MuniçŁes e a Lei da ConservaçŁo da Vida Selvagem, de acordo com o especificado na legislaçŁo	
	Evidências Requeridas	
	<i>Projecto de pesquisa</i> Espera-se que os candidatos conduzam uma pesquisa sobre as regras e regulamentos relacionados com a utilizaçŁo e porte de armas e muniçŁes. Os candidatos tŁm de identificar as questŁes que afectam o Turismo.	

UC HTR034005111 Conduzir experiência cultural guiada com turistas
Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Conduzir uma Experiência Cultural Guiada com Turistas		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a habilidade de • Evitar a estereotipagem simples, respeitar a integridade do sujeito da interpretação, e reflectir um compromisso com a autenticidade ao desenhar e conduzir uma experiência guiada. • Avaliar as necessidades, limitações, interesses e expectativas de grupos de visitas turísticas culturalmente diversos e adaptar programas e itinerários em conformidade. • Utilizar habilidades de pesquisa e técnicas de interpretação para apresentar uma interpretação bem informada e equilibrada.			
Código	UC HTR034005111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Identificar e avaliar as necessidades de um grupo alvo de turistas.	a) Identificar e avaliar as necessidades, limitações, interesses e expectativas de um grupo alvo de turistas. b) Construir itinerários apropriados aos interesses e limitações do grupo. c) Compreender as diferentes identidades e valores de um grupo de turistas.	Necessidades do Âmbito: Actividades turísticas, deficiências, barreiras linguísticas, condições médicas, requisitos alimentares, moeda estrangeira.
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos descrevam a importância de identificarem as necessidades, limitações e interesses de um grupo de turistas. <i>Produto</i> Espera-se que os candidatos desenhem um itinerário para um grupo de turistas que estão a visitar um local que é cultural e uma herança. Os candidatos devem explicar como é que o itinerário é apropriado para um grupo específico de turistas.	

2. Reunir informação das fontes.	a) Reunir informação de fontes publicadas e orais sobre os locais específicos o contexto local mais abrangente. b) Sondar a literatura turística disponível. c) Falar com operadores e guias turísticos locais. d) Apresentar informação a um nível apropriado para grupos de interesse gerais e especiais. e) Aceder aos “conhecimentos indígenas” e perspectivas locais. Evidências Requeridas <i>Produto</i> Espera-se que os candidatos conduzam um estudo de pesquisa sobre o seguinte: • As principais figuras históricas nacionais e locais. • Línguas, práticas religiosas, festivais, gastronomia, arquitectura e noções de casa e família. <i>Demonstração / Simulação</i> Espera-se que os candidatos apresentem um resumo de uma cultura a um grupo turístico.	Âmbito da literatura turística: Mapas, brochuras, guias de restaurantes locais, brochuras culturais e históricas locais
3. Demonstrar um conhecimento sólido do património legado de Moçambique.	a) Desenhar itinerários que incluem os patrimónios mais visíveis de Moçambique. b) Listar patrimónios locais diversos e ricos. c) Providenciar um breve resumo internacional dos recursos de patrimónios. Evidências Requeridas <i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos descrevam os recursos locais culturais e de patrimónios que reflectem a riqueza e diversidade da sociedade Moçambicana. <i>Produto</i> Espera-se que os candidatos conduzam uma pesquisa sobre a história cultural de artesanato, música, canções, arte, estórias e crenças e costumes.	
4. Identificar e seleccionar diferentes locais apropriados dentro de uma região definida.	a) Identificar e seleccionar recursos culturais para um grupo turístico. b) Identificar e seleccionar locais de património para um grupo turístico c) Introduzir a experiência cultural de vida para um grupo turístico.	

	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos descrevam como é que os locais de património (p.e. monumentos, locais de batalhas) podem ser locais onde diferentes memórias possam sentir-se respeitadas, onde pessoas com diferentes identidades e valores possam encontrar pontos comuns.	
5. Demonstrar consciência dos modos em que pessoas, culturas e património têm sido representadas.	a) Demonstrar consciência dos modos em que pessoas, culturas e património têm sido representadas em literatura turística e experiências passadas b) Interpretar o património e cultura que são continuamente criados e re-criados de acordo com atitudes, necessidades e identidades em mudança. c) Interpretar a trivialização em museus e exposições de de história natural montados para turistas.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Produto</i> Espera-se que os candidatos investiguem o modo em que o património e cultura que são continuamente criados e re-criados de acordo com atitudes, necessidades e identidades em mudança. Espera-se que os candidatos pesquisem a forma em que o património da maioria da população foi previamente apagado da história pública ou trivializado em museus e exposições de história natural montados para turistas.	

UC HTR034006111 Conduzir experiência guiada na natureza para os turistas
Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Conduzir uma experiência guiada da natureza para os turistas		
Descrição da Unidade de Competência Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a habilidade de identificar as principais características vivas e não-vivas do ambiente natural em que ele(a) opera e interpretá-las a um nível baseado sobretudo na observação.			
Código	UC HTR034006111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	02 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Identificar plantas e animais mais visíveis	a) Identificar plantas e animais mais visíveis (mamíferos, pássaros, répteis) na Campo de operação b) Indicar as espécies emblemáticas. c) Interpretar padrões de comportamento óbvios. d) Fornecer informação adicional interessante relacionada com os organismos indicados.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos identifiquem a flora local e expliquem os usos medicinais da mesma. Os candidatos devem explicar o comportamento animal em termos de territorialidade e âmbito de residência.	
	<i>Demonstração / Simulação</i> Espera-se que os candidatos identifiquem a flora e animais locais numa Campo.	
	<i>Produto</i> Espera-se que os candidatos pesquisem a flora local e escrevam os usos medicinais da mesma.	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
2. Demonstrar um entendimento de 'padrões de comportamento animal básicos e princípios ecológicos.	a) Identificar e explicar hábitos de alimentação. b) Identificar e explicar hábitos de procriação. c) Identificar territórios e âmbitos de residência. d) Indicar relações simbi�ticas.	
	Evid�ncias Requeridas	
	<i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos expliquem os princípios ecológicos básicos (compreensão da pir�mide trófica, interac��es planta-animal). <i>Produto</i> Espera-se que os candidatos seleccionem pelo menos 4 animais na Campo local e descrevam o seguinte: • Comportamento de procriação • Hábitos alimentares • Comportamento de protecção • Sons e rastos.	
3. Identificar e interpretar sinais e sons óbvios.	a) Identificar e interpretar sinais e sons óbvios. b) Interpretar sinais de aviso no ambiente natural. c) Agir mediante sinais de aviso no ambiente natural.	�mbito: Sons de alarme (rastos e fezes de oxpeckers, macacos, esquilos de árvores, fermentadores ruminantes vs tripas ocultas, sons comuns e distintivos tais como cicadas, mochos de manchas p�rola, zebra, impala
	Evid�ncias Requeridas	
	<i>Produto</i> Espera-se que os candidatos seleccionem pelo menos 4 animais na Campo local e descrevam o seguinte: • Sons e rastos.	
4. Indicar e explicar evid�ncias de habitação humana e relacionar brevemente a história cultural.	a) Identificar a habitação humana. b) Explicar a história cultural c) Explicar o impacto da habitação humana ao turista.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos expliquem a história cultural e a interacção dos humanos com o ambiente natural.	

UC HTR034007111 Guiar Visitantes através de uma Actividade de Turismo de Aventura
Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Guiar Visitantes através de uma Actividade de Turismo de Aventura		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a habilidade para completar preparações prévias à viagem de uma actividade de turismo de aventura; realizar apresentações breves aos visitantes prévias à viagem; e completar responsabilidades após a viagem.			
Código	UC HTR034007111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Completar os preparativos pré-viagem de uma actividade de turismo de aventura.	a) Verifica-se que a rota e as condições climáticas vão ao encontro dos padrões operacionais. b) Verifica-se que os alimentos e equipamentos cumprem os requisitos dos visitantes e da actividade e são preparados para a partida de acordo com os procedimentos da empresa c) É confirmada a autorização para a visita pelas agências relevantes em concordância com os procedimentos da empresa e os requisitos da agência. d) O transporte antes e após a viagem é confirmado de acordo com as necessidades dos visitantes e com os programas pré-acordados e) A documentação pré-viagem é verificada e são realizados eventuais ajustamentos necessários, de acordo com os procedimentos da empresa.	<i>Âmbito: Adequabilidade, montantes, malas, provisões de emergência.</i> <i>Âmbito: Departamento de Conservação.</i> <i>Âmbito: A documentação deve incluir – lista de clientes, requisitos de recolha, detalhes de pagamentos, notas médicas e dietéticas</i>
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas</i>	
	Espera-se que os candidatos descrevam a importância da preparação pré-viagem. <i>Produto</i> Espera-se que os candidatos seleccionem uma actividade de aventura e compilem um relatório de preparação pré-viagem para essa actividade.	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
2. Realizar o enquadramento dos visitantes antes da viagem	a) A saudação reflecte os procedimentos da empresa, corresponde às necessidades do visitante, e é prestado sem atrasos inevitáveis. b) A documentação pré-viagem é processada e completa de acordo com os procedimentos da empresa. c) São explicados os riscos para a segurança e conforto do visitante em termos dos riscos associados com a actividade específica de acordo com procedimentos da empresa d) São explicadas as responsabilidades e deveres quer dos visitantes quer da empresa e a compreensão das mesmas por parte do visitante é confirmada de acordo com procedimentos organizacionais. e) O desempenho de actividades chave é explicado ou demonstrado e a compreensão dos requisitos pelo visitante é confirmada antes do início dessa actividade. Evidências Requeridas <i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos descrevam a importância de dar aos visitantes informação sobre protecção e segurança relacionada com a actividade de aventura. <i>Demonstração / Simulação</i> Espera-se que os candidatos demonstrem a saudação dos visitantes e uma avaliação da habilidade do visitante realizar um actividade de aventura.	<i>Âmbito:</i> Linguagem nacionalidade, idade, necessidades especiais. <i>Âmbito:</i> A documentação deve incluir – vouchers, transacções de dinheiro, registos de ausências. <i>Âmbito:</i> As actividades chave referem-se a aquelas que envolvem o grupo ou o individuo e requerem habilidades técnicas
3. Completar responsabilidades pós-viagem	a) Realizar a sessão de revisão (<i>debriefing</i>) da actividade de acordo com os procedimentos da empresa. b) O processo de despedida reflecte os procedimentos da empresa e é consistente com as necessidades do visitante. c) A documentação pós-viagem é processada e completa de acordo com os procedimentos da empresa. d) O equipamento é verificado, limpo, inventariado e armazenado de acordo com os procedimentos da empresa.	<i>Âmbito:</i> A sessão de revisão (<i>debriefing</i>) poderá ser formal, informal, em grupo, individual

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Produto</i>	
	Espera-se que os candidatos escrevam uma documentação pós-viagem <i>Demonstração / Simulação</i> Espera-se que os candidatos demonstrem a verificação e armazenamento de equipamento de acordo com os requisitos da empresa Espera-se que os candidatos re-enquadrem os visitantes de acordo com os requisitos da empresa.	

UC HTR034008111 Informar os hóspedes sobre os serviços turísticos existentes

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Informar os hóspedes sobre os serviços turísticos existentes.		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a habilidade de fornecer informações correctas sobre os serviços Turísticos existentes num dado alojamento, incluindo segurança, disposição dos quartos e rotinas existentes.			
Código	UC HTR034008111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Informar os hóspedes sobre os serviços, facilidades e rotinas	a) O pessoal chave é nomeado, as suas funções SAO explicadas as suas estações de trabalho são indicadas em determinados momentos b) As disposições das instalações são explicadas em termos de edifícios chave e facilidades. c) As características especiais das instalações são descritas e os melhores horários para poder observar cada recurso de acordo com os requisitos da organização. d) As refeições e horários de descanso são devidamente explicados seguindo as regras da organização. e) Os serviços da lavandaria são devidamente explicados seguindo as regras da organização.	O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.
	Evidências Requeridas	
	<i>Oral/Escrito</i> Os estudantes terão que descrever os motivos pelos quais os clientes devem saber sobre os serviços existentes. O que poderia acontecer se os clientes não estivessem devidamente informados? <i>Demonstração/Simulação</i> Os candidatos deverão efectuar um briefing para um grupo. Os candidatos devem escolher o local e dar os detalhes dos serviços do estabelecimento e suas	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	características.	
2. Informar os visitantes sobre os regulamentos de protecção e segurança	a) Os marcos principais e locais de construção são identificados para cada um dos hóspedes da unidade hoteleiras da principal Campo turística da instalação b) Regras relativas à circulação de clientes de e para os quartos e ao redor das instalações de turismo são explicadas de acordo com exigências de estabelecimento de turismo. c) Acções a serem tomadas ao encontrar – se um animal perigoso, ou outros animais ameaçadores dentro dos limites das instalações de turismo são explicadas, em conformidade com os requisitos do estabelecimento de turismo e as praticas da industria. d) Os sinais de aviso e alarmes são indicados para os perigos específicos e as acções a serem seguidas pelos hóspedes são explicadas, em conformidade com os procedimentos da organização. e) Medidas preventivas contra o excesso de calor, sol e picadas de insectos são explicadas de acordo com o risco relativo de cada situação nas instalação do turismos disponibilidade de recurso para fornecimento de águas para consumo é devidamente explicado. Evidências Requeridas <i>Oral/Escrito</i> Os estudantes terão que descrever os motivos pelos quais os clientes devem saber sobre a segurança de um estabelecimento.O que poderia acontecer se os clientes não estivessem devidamente informados? <i>Produto</i> Os estudantes terão que visitar um estabelecimento e elaborar uma brochura de informações de segurança para os hóspedes.Esta brochura será usado para dar o informe aos hóspedes verbalmente.	O Contexto de AplicaÇão para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos CrITÉrios de Desempenho.
3. Informar os hóspedes sobre a disposição dos quartos	a) Os hóspedes devem ser alertados sobre as acções a tomar para prevenir e lidar com intrusos ou animais indesejados, insectos, aranhas, cobras. Seguindo as instruções relativas	O Contexto de AplicaÇão para este Resultado de Aprendizagem está

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	a cada uma das situações dentro das instalações. b) A operação do sistema de iluminação e outros equipamentos eléctricos são descritos e demonstrados. A necessidade de conservação dos recursos é descrita e aplicável às instalações de turismo. Os recursos incluem ao abastecimento de água e electricidade mas não somente a estes. c) A procedência e a disponibilidade de água quente é descrita em conformidade com o abastecimento de água para a instalação de. A necessidade de conservação dos recursos é descrita e aplicável às instalações de turismo. Os recursos incluem mas não estão limitados ao abastecimento de água e electricidade. d) O funcionamento da sala de recursos especiais, cofres são descritos e demonstrados, em conformidade com o turismo é os requisitos de instalação.	expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.
	Evidências Requeridas <i>Oral/Escrito</i> Os estudantes têm que explicar a importância de informar correctamente aos hóspedes sobre a disposição dos quartos e os serviços colocados à sua disposição. <i>Demonstração/Simulação</i> Os estudantes têm que informar correctamente aos hóspedes sobre a disposição dos quartos.	

UC HTR034009111 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 HTR034009111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	03 Turismo
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	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	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	
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	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	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	
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 questÓes 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 do resumo do projecto	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos crITÉrios de desempenho
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 Evidências Requeridas <i>Escritas / Orais:</i> O candidato deve produzir um relatório coerente no qual detalha as constatações e recomendações do projecto integrado	<i>Auto melhoria</i> Gestão de tempo, definição de prioridades, concentração, atenção ao detalhe

UC HTR034010111 Levar a cabo uma experiência de trabalho

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Levar a cabo uma experiência de trabalho		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com o desenvolvimento de habilidades de experiência de trabalho de forma a contribuir eficazmente para uma organização.			
Código	UC HTR034010111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Desenvolver habilidades de preparação para a experiência de trabalho	a) Investigar oportunidades de experiência de trabalho apropriadas b) Actualizar qualidades correntes e habilidades requeridas para uma posição identificada c) Descrever e concordar em metas e objectivos para a experiência de trabalho d) Preparar a experiência de trabalho através da reunião de informação essencial. e) Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos para a experiência de trabalho.	<i>Qualidades e habilidades:</i> Qualidades: Habilidades pessoais e interpessoais, habilidades práticas <i>Metas e objectivos:</i> Um mínimo de 3 metas e 1 objectivo
	Evidências Requeridas <i>Escritas / Oraís:</i> Os candidatos podem claramente actualizar as qualidades e habilidades através de auto-avaliação e podem estabelecer objectivos pessoais realistas. <i>Demonstração:</i> Os candidatos são capazes de confirmar os preparativos para a posição da experiência de trabalho com o empregador.	<i>Informação essencial:</i> Datas, horário de trabalho, contrato inicial, localização, requisitos particulares do local de trabalho.
2. Realizar as tarefas da	a) Estabelecer os padrões esperados a serem atingidos	<i>Padrões esperados:</i>

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
experiência de trabalho planeadas	b) Realizar as tarefas alocadas de uma forma profissional de acordo com os padrões esperados. c) Observar os requisitos de saúde, segurança e higiene em todos os momentos. d) Demonstrar a capacidade de lidar com situações imprevistas.	Tempos de presença, vestuário apropriado, regras na utilização de equipamento, apresentação do produto final.
	Evidências Requeridas	<i>Situações inesperadas:</i>
	<i>Demonstração:</i> Os candidatos são capazes de realizar as tarefas alocadas durante a experiência de trabalho e lidar com situações inesperadas.	Reclamações de clientes, falta de produtos /produção disponível, carga de trabalho extra
3. Contribuir para a organização	a) Observar atentamente as práticas de trabalho colocando questões quando for relevante. b) Ouvir atentamente as instruções, aceitando-as de uma forma positiva. c) Trabalhar eficazmente como indivíduo. d) Trabalhar eficazmente como membro de uma equipa. e) Modificar apropriadamente o comportamento de forma a corresponder às necessidades de diferentes situações.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> Os candidatos são capazes de trabalhar cooperativamente com outros e operar eficazmente como indivíduos.	
4. Avaliar a experiência de trabalho	a) Determinar o progresso feito em direcção aos objectivos definidos. b) Analisar as habilidades desenvolvidas durante a experiência de trabalho. c) Avaliar a localização da experiência de trabalho. d) Desenvolver objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> Os candidatos devem produzir um relatório detalhando o progresso realizado durante a experiência de trabalho e desenvolver objectivos futuros realistas.	

5. MÓDULOS

5.1. MÓDULOS GENÉRICOS

MO HG014001 Definir objectivos para a vida

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Definir objectivos para a vida
Código do módulo:	MO HG014001
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Conclusão com êxito da qualificação 3 em agro-pecuária
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Agricultura, Pecuária e Extensão e Fomento
Introdução ao módulo:	No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de explicitar as principais opções que vão orientar o seu desenvolvimento pessoal e profissional e possuir instrumentos para o acompanhamento e ajustamento das mesmas
Resumo dos resultados de aprendizagem:	1. Definir objectivos pessoais 2. Demonstrar proactividade 3. Gerir as finanças pessoais

Resultado de aprendizagem 1: Definir objectivos pessoais

Critérios de desempenho:

- (a) Explicita os seus valores pessoais e a sua razão de ser
- (b) Visualiza o seu futuro, nas várias dimensões
- (c) Define metas intermédias para o alcance dos objectivos de futuro
- (c) Reconhece a importância de dar-se tempo a si próprio para avaliar o grau de alcance das metas

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Pessoal e familiar

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidência escrita e orais de que o candidato:

- ✓ Discute e identifica a razão de ser como indivíduo;
 - ✓ Com base numa lista de valores e seleccionando apenas sete, elabora a sua carta de valores e justifica a relação entre os valores e a sua razão de ser;
 - ✓ De acordo com um modelo pré-definido, clarifica a sua visão pessoal em termos das dimensões social, profissional, financeira e de saúde através de um exercício de visualização e mapeamento;
 - ✓ De acordo com um modelo pré-definido, elabora o mapa de metas anuais pessoais para o alcance da visão pessoal; e
 - ✓ Dá exemplos de como, na sua vida prática, monitora as suas metas, justificando a importância de monitorar o seu mapa de metas.
-

Resultado de aprendizagem 2: Demonstrar proactividade

Critérios de desempenho:

- (a) Conhece as suas forças e fraquezas
- (b) Identifica e procura oportunidades
- (c) Não tem dificuldade em mudar a sua posição quando confrontado com argumentos válidos;
- (d) Gere as suas emoções de forma a não prejudicar os resultados que quer atingir

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Pessoal, amigos, familiares, etc.

Contexto da Formação: Na sala de aulas

Contexto Profissional: Nas actividades profissionais

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidência escrita e orais de que o candidato:

- ✓ Analisa os seus pontos fortes e fracos numa matriz SWOT individual; e
- ✓ De acordo com um estudo de caso sobre opções de vida, explica como, a partir das oportunidades presentes no caso se relacionam com os seus objectivos pessoais e escolha das várias alternativas apresentadas as que melhor se adequam aos objectivos.

Evidência através de simulação ou dramatização:

- ✓ Numa dinâmica de grupo, onde os candidatos são colocados em situações de tensão emocional ou de mudança necessária, observam controlo emocional.

Resultado de aprendizagem 3: Gerir as finanças pessoais

CrITÉrios de desempenho:

- (a) Identifica as fontes de receita e as fontes de despesa pessoais, através de um orçamento pessoal
- (b) Traduz os seus objectivos pessoais em necessidades de investimento
- (c) Preenche correctamente os formulários bancários
- (d) Calcula os seus impostos e taxas pessoais e preenche as respectivas declarações

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Pessoal e da família

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidências escritas e orais de que o candidato:

- ✓ Elabora o orçamento pessoal, considerando todas as receitas e despesas pessoais e as necessidades de investimento;
 - ✓ Explica as diferenças entre as contas correntes e contas a prazo;
 - ✓ Preenche os formulários que se utilizam pelos bancos; e
 - ✓ Preenche a declaração de IRPS.
-

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

Número de horas normativas: 20 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos. O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo

Este módulo é concebido para permitir que o formando adquira conhecimentos sobre como definir objectivos para a vida individual e profissional

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Conteúdo: Explicação das principais opções que vão orientar o desenvolvimento pessoal e profissional do candidato e domínio dos instrumentos para o acompanhamento e ajustamento das mesmas.

Contexto: O formador deverá combinar métodos activos e centrados no candidato, utilizando:

- ✓ Aulas expositivas sobre os elementos de competência da unidade;
- ✓ Simulações ou dramatizações - dinâmica de grupo, onde os candidatos são colocados em situações de tensão emocional ou de necessidade de mudança, para observar o controlo emocional;
- ✓ Exercícios práticos sobre elaboração de orçamento individual, análise SWOT individual, preenchimento de formulários bancários e de declaração do Imposto sobre Rendimento de Pessoas Singulares (IRPS);
- ✓ Estudo de caso sobre opções de vida; e
- ✓ Outras actividades ou metodologias que o formador considerar adequadas para o candidato dominar as matérias desta unidade de competência.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

A avaliação de todos os resultados de aprendizagem deverá basear-se na combinação de Avaliações Formativa e Sumativa (exercícios, provas escritas ou orais).

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

1. Amorim, Dário. (2006) 51 Dicas para a conquista da auto motivação: o caminho mais curto para o sucesso. Rio de Janeiro: Quality mark.
2. Danny, Richard. (1998) Motivação para vencer: técnicas comprovadas para um melhor desempenho. Lisboa: Clássica Editora.
3. Dias, Fernando. (2004) “Relações Grupais e Desenvolvimento Humano” Lisboa: Instituto Piaget
4. Sequeira, J. (2003). Desenvolvimento pessoal. Lisboa: 4ª ed., Monitor.

© Copyright ANEP 2016

Este módulo não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

MO HG014002 Adoptar hábitos de vida saudável**INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO**

Título do módulo:	Adoptar hábitos de vida saudável
Código do módulo:	MO HG014002
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Conclusão com êxito da qualificação 3 em agro-pecuária
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Guia de Turismo.
Introdução ao módulo:	No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de conhecer, descrever e exercitar comportamentos e práticas que levem à adopção de hábitos de vida saudável, em termos nutricionais e de higiene, evitando comportamentos de riscos e tendo um comportamento social e sexual responsável e ético
Resumo dos resultados de aprendizagem:	1. Demonstrar um comportamento saudável em termos nutricionais 2. Demonstrar hábitos de higiene pessoal 3. Planificar o seu tempo de modo a equilibrar o trabalho físico, intelectual e o lazer 4. Entender e evitar os comportamentos de risco 5. Entender as formas de transmissão do HIV 6. Conhecer os direitos das pessoas vivendo com HIV
Resultado de aprendizagem 1:	Demonstrar um comportamento saudável em termos nutricionais

CrITÉrios de desempenho:

- a) Sabe as regras para seguir uma dieta semanal equilibrada
- b) Identifica a importância nutricional de cada grupo de alimentos
- c) Interpreta correctamente os rótulos que contêm informação nutricional

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Pessoal e familiar

Evidências requeridas:

Evidências escrita e orais de que o candidato:

- ✓ Elabora um plano para uma dieta semanal com base na importância nutricional de cada alimento; e
 - ✓ Demonstra interpretar correctamente a informação nutricional.
-

Resultado de aprendizagem 2: Demonstrar hábitos de higiene pessoal

CrITÉrios de desempenho:

- a) Conhece as regras de higiene pessoal
- b) Identifica os riscos associados com a falta de higiene pessoal

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Pessoal e familiar

Evidências requeridas:

Evidências escritas e orais de que o candidato:

- ✓ Discute as regras de higiene e os riscos associados à ausência de higiene; e
 - ✓ Demonstra ter uma preocupação permanente com a sua higiene pessoal.
-

Resultado de aprendizagem 3: Planificar o seu tempo de modo a equilibrar o trabalho físico, intelectual e o lazer

CrITÉrios de desempenho:

- a) Identifica os sinais de *stress* e suas causas
- b) Define a sua agenda de trabalho tomando em consideração as suas tarefas, as horas de descanso, as horas de lazer e o tempo dedicado ao exercício físico

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Pessoal e familiar

Contexto Profissional: Nas actividades profissionais

Evidências requeridas:

Evidências orais ou escritas de que o candidato:

- ✓ Discute os possíveis sintomas de stress em si e nos seus colegas;
- ✓ Discute as causas deste stress e propõe medidas para a sua solução; e
- ✓ Faz o seu plano semanal de acordo com uma agenda equilibrada

Resultado de aprendizagem 4: Entender e evitar os comportamentos de risco

CrITÉrios de desempenho:

- a) Reconhece a pressão dos pares como factor de vulnerabilidade para relações sexuais desprotegidas
- b) Conhece os efeitos do álcool e outras drogas no comportamento pessoal, social e profissional
- c) Reconhece a importância de um equilíbrio para a vida e desenvolvimento pessoal

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Amigos, namorados, familiares, etc.

Evidências requeridas:

Evidências escritas ou orais de que o candidato:

- ✓ Discute e exemplifica a importância de um equilíbrio bio-psico-social
- ✓ Discute e exemplifica formas de pressão de pares
- ✓ Discute e explica os efeitos do álcool e de outras drogas no comportamento pessoal e suas implicações num contexto social e num contexto profissional

Resultado de aprendizagem 5: Entender as formas de transmissão do HIV

CrITÉrios de desempenho:

- a) Conhece as práticas sexuais seguras para evitar a infecção pelo HIV

- b) Reconhece outras formas de transmissão da infecção pelo HIV
- c) Reconhece os próprios mitos, crenças e preconceitos que dificultam a adopção de práticas sexuais seguras e outras condutas preventivas
- d) Reconhece situações de risco relacionadas com o trabalho que executa ou com as características do seu local de trabalho e sabe o que fazer em caso de suspeita de possível infecção

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Amigos, namorados, familiares, etc.

Contexto Profissional: Nas actividades profissionais

Evidências requeridas:

Evidências escritas ou orais de que o candidato:

- ✓ Descreve as práticas sexuais seguras;
 - ✓ Discute as possíveis situações de risco no local de trabalho e o que fazer em caso de suspeita de infecção; e
 - ✓ Discute as barreiras à adopção destas práticas
-

Resultado de aprendizagem 6: Conhecer os direitos das pessoas vivendo com HIV

CrITÉrios de desempenho:

- a) Reconhece a existência de discriminação contra as pessoas que vivem com o HIV
- b) Posiciona-se contrariamente a esta exclusão
- c) Conhece a lei relativamente ao HIV/SIDA e sua aplicação no local de trabalho
- d) Conhece as alternativas para o tratamento de Infecções de Transmissão Sexual e do HIV
- e) Reflecte sobre atitudes solidárias na defesa dos direitos das pessoas que vivem com o HIV/SIDA

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Amigos, namorados, familiares, etc.

Contexto Profissional: Nas actividades profissionais

Evidências requeridas:

Evidências escritas ou orais:

- ✓ Discute as formas de discriminação, utilizando exemplos reais ou ficcionados;
 - ✓ Descreve a legislação aplicável ao HIV/SIDA no local de trabalho;
 - ✓ Descreve as possibilidades de tratamento de ITS e HIV ; e
 - ✓ Discute as possibilidades de uma relação mais sã e solidária com as pessoas que vivem com o HIV/SIDA.
-

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

Número de horas normativas: 20 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos. O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo

Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos sobre como adoptar hábitos de vida saudáveis.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Conteúdo: Conhecimentos, descrição e exercitação de comportamentos e práticas que levem à adopção de hábitos de vida saudável, em termos nutricionais e de higiene, evitando comportamentos de riscos e com vista a um comportamento social e sexual responsável e ético

Contexto: O formador deverá combinar métodos activos e centrados no candidato, utilizando:

- ✓ Aulas expositivas sobre os elementos de competência da unidade;
 - ✓ Simulações ou dramatizações - dinâmica de grupo sobre comportamentos de risco (álcool, outras drogas e HIV);
 - ✓ Exercícios práticos sobre elaboração de plano de dieta semanal (baseado no equilíbrio nutricional) e plano de actividades semanal (baseado numa agenda equilibrada entre trabalho físico, intelectual e lazer);
 - ✓ Estudo de caso sobre formas de transmissão do HIV e direitos de pessoas vivendo com HIV; e
 - ✓ Outras actividades ou metodologias que o formador considerar adequadas para o candidato dominar as matérias deste módulo
- ✓

Abordagem na geração das evidências de avaliação

A avaliação de todos os resultados de aprendizagem deverá basear-se na combinação de Avaliações Formativa e Sumativa (exercícios, provas escritas ou orais).

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

5. Carol, S. e Smith, T. (2000) Guia prático da vida saudável: aprenda a melhorar o seu estilo de vida para ter mais saúde e ser mais feliz. São Paulo: 2ª ed., Publifolha.
 6. Ogata, A. e Marchi, R. (2006) Wellness: seu guia de bem-estar e qualidade de vida. São Paulo: Campus/Elsevier.
 7. República de Moçambique. Lei 5/2002, de 5 de Fevereiro.
 8. Vergas, H e Silva, B. (2007) Viver mais e melhor: segredos para uma vida saudável. São Paulo: Promovida.
-

© Copyright ANEP 2016

Este módulo não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

MO HG024001 Usar o ingles com objectivos sociais, pessoais e de negocios

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Usar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e de negócios
Código do módulo:	MO HG024001
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Agricultura, Pecuária e Extensão e Fomento
Introdução ao módulo:	Ao completar este Módulo, os candidatos serão capazes de comunicar, a um nível pré-intermediário, com propósitos sociais, pessoais e profissionais quotidianos
Resumo dos resultados de aprendizagem:	1. Participar na interação social 2. Usar gramática e vocabulário apropriados 3. Usar linguagem culturalmente apropriada
Resultado de aprendizagem 1:	Participar na interação social

Critérios de desempenho:

- a) Usa uma diversidade de estratégias de fala e audição para manter a comunicação

- b) As principais ideias são claramente distinguidas durante a interacção e são apoiadas por informação apropriada ao contexto e tópico da discussão

Contextos de aplicação:

O âmbito deste resultado de aprendizagem está completamente expresso nos critérios de desempenho

Os contextos incluem:

- Contextos institucionais
- Contextos de local de trabalho/empresa
- Relações pessoais e interpessoais
- Um a um, em pequenos ou grandes grupos, com uma audiência, por telefone.

Conteúdo inclui:

- Conhecimento: relacionado com as condições sociais, experiências humanas e assuntos de trabalho.
- Relacionamentos: interacções no local de trabalho, interacções no grupo.

Tipos de textos:

- Textos falados, neste nível, incluem os narrativos, persuasivos, factuais e diários/de informação;

Exemplos de textos falados são conversações, instruções, orientações, descrições, histórias

Evidências requeridas:*Demonstração*

O candidato deve demonstrar capacidade de sustentar uma interacção social numa variedade de tópicos conhecidos. A sua participação deve ser apropriada à tarefa e natureza do grupo e promover comunicação efectiva.

Resultado de aprendizagem 2: Usar gramática e vocabulário apropriados

Critérios de desempenho:

- a) As estruturas gramaticais são identificadas e utilizadas para extrair o significado, em textos orais recebidos

- b) As estruturas gramaticais apropriadas são utilizadas para transmitir efectivamente o significado, em textos falados
- c) O vocabulário é relevante e apropriado

Contextos de aplicação:

O âmbito deste resultado de aprendizagem está completamente expresso nos critérios de desempenho

As indicações contextuais incluem: partes do discurso; palavras derivadas; palavras compostas; raiz, prefixos, sufixos; derivadas compostas; etimologia; sinónimo, antónimo, homónimo; homófono.

Evidências requeridas:*Demonstração*

O candidato deve demonstrar conhecimento e usar estruturas de linguagem e convenções para formar ou decodificar o significado do vocabulário ou de construções não familiares

Resultado de aprendizagem 3: Usar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e de negócio

Crítérios de desempenho:

- a) Mostra conhecimento sobre deficiência, género e linguagem cultural sensível
- b) Expressa ideias e opiniões de modo que reflectam respeito aos outros e sensibilidade para com as diferenças.

Contextos de aplicação:

O âmbito deste resultado de aprendizagem está completamente expresso nos critérios de desempenho

Os contextos incluem:

- contextos de género e raça
- relações pessoais e interpessoais

Os textos culturais e sociais incluem textos orais e escritos lidando com questões culturais e sociais, textos reflectindo atitudes perante o género, deficiência, raça e grupos étnicos

Evidências requeridas:*Demonstração*

O candidato deve demonstrar uma compreensão e capacidade para identificar atitudes e valores expressos em textos orais

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

Número de horas normativas: 20 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos. O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo

O propósito deste Módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, ao nível pré-intermediário, requeridas para usar o Inglês para comunicar e satisfazer necessidades pessoais e profissionais. Deve guiar os candidatos na aquisição de alargadas capacidades de base em contextos de linguagem comum, ajudando-os a estabelecer e manter relações sociais e de trabalho. O módulo está relacionado com a interpretação e uso de Inglês falado na vida diária e em contextos vocacionais. Está desenhado para satisfazer as necessidades de um vasto leque de candidatos e usuários.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Num módulo de Comunicação, Conteúdo/Contexto é melhor definido como as situações, meios de comunicação e actividades através dos quais as capacidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve fornecer oportunidades para:

- usar a linguagem para uma variedade de propósitos com um equilíbrio de usos produtivos e receptivos apropriados às necessidades individuais do candidato: p.e. transmitir informação sobre si próprio, o que circunda o local de trabalho; descrever sentimentos; argumentar e persuadir; dar apoio; colher informação; colocar perguntas; oralmente e por escrito.
- usar linguagem numa série de situações pessoais, sociais e vocacionais: p. ex: fazer uma chamada telefónica pessoal; discutir em grupos, ouvir instruções e notícias.
- Escutar uma diversidade de mensagens que fornecem uma série de exigências: p. e. Usar o telefone; trabalhar em grupo; escutar emissões de rádio ou televisão. Itens de comunicação oral adequadas à avaliação sumativa lidarão com tópicos familiares ao candidato, em termos de formato, assunto, vocabulário e propósito.
- Usar uma série de formas de comunicação oral: p. ex. usar o telefone; comunicar num grupo.
- Praticar gramática num certo contexto.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O ensino e aprendizagem deste Módulo, deve ser activa e centrada no candidato. Os candidatos deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o candidato percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deve-se realizar uma variedade de actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda com toda a turma. Estas devem providenciar oportunidades para usar a linguagem em situações reais para propósitos reais e

podem fazer parte de projectos ou exercícios práticos estabelecidos no Módulo de “Inglês” ou ser retirados de actividades noutros contextos vocacionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser suficientemente pequenos para facilitar a realização de actividades práticas deste tipo e permitir o envolvimento dos candidatos em actividades que desafiem as suas capacidades e ofereçam quer a oportunidade de sucesso como o risco de falhar.

Recomenda-se que o “Inglês” seja agendado em blocos de tempo que sejam suficientemente longos para permitir aos candidatos empenharem-se em combinações de capacidades realistas tanto dentro como fora do centro/escola.

A provisão de oportunidades para refazer, rever, corrigir e avaliar pelo candidato, pelos colegas e pelo tutor/monitor, deve ser vista como uma característica essencial de todas actividades formativas.

Os esquemas de trabalho e lições em “Inglês” ser desenhados para envolver os candidatos nos variados e propositados usos de capacidades inter-relacionadas de linguagem. Os módulos podem ser de extensão variável e devem permitir muitas abordagens de aprendizagem e ensino diferentes. Recomenda-se que estes módulos sejam negociados e planeados de tal maneira que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas no curso do trabalho mais do que num exercício separado e isolado.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois dá aos candidatos oportunidades para praticar e experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, o trabalho feito por candidatos como membros de um grupo ou num projecto de grupo devem ser realizados sem a ajuda de outros membros do grupo quando este trabalho tenha de ser submetido como uma evidência da avaliação sumativa desse candidato.

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

O conteúdo de outros módulos que um candidato esteja a aprender podem ser aproveitados para fornecer actividades que envolvam a prática e desenvolvimento de habilidades de comunicação. Podem ser planeados módulos de Inglês que sejam transmodulares e visem desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros Módulos.

Uma vez que comunicar em Inglês é uma habilidade essencial, é importante que, sempre que possível, a ênfase vocacional particular do curso seja reflectida no ensino dos componentes da Comunicação. É também importante que os tutores/monitores de Inglês trabalhem com os colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam uma avaliação transversal nos módulos.

A afirmação de desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para efeitos de avaliação sumativa. Contudo, o número de actividades realizadas pelo candidato não deve ser limitado às especificadas.

Suporte para o tutor/monitor: Os tutores/monitores devem distinguir os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. Na primeira, toda a ajuda e suporte que seja solicitado pelo candidato pode legitimamente ser dado pelo tutor/monitor. As tarefas que se destinem a providenciar evidência de avaliação sumativa devem ser preenchidas pelo candidato sem ajuda. Contudo, será aceitável que o tutor/monitor chame a atenção do candidato para qualquer área geral de erro em relação a critérios de desempenho particulares ou o (a) redireccione para a tarefa em mãos.

Métodos e instrumentos de avaliação

Os centros devem notar o seguinte antes de desenhar instrumentos de avaliação.

Propósito:

Em certa medida, o propósito da comunicação será definido pelo contexto de aplicação. É razoável, contudo, esperar que o candidato irá não somente identificar o principal propósito do texto, i.e., transmitir informação, mas também mostrar algum conhecimento do contexto no qual esta informação é transmitida, p. ex., um boletim de notícias na televisão, um vídeo de formação, etc.

Convenções:

A comunicação falada escolhida para propósitos sumativos deve claramente abranger as características e as convenções apropriadas à forma particular, p. ex., se um candidato estiver a escutar um item curto de noticiário de televisão. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de transmissão são claramente típicos do seu tipo.

Resultado de Aprendizagem 1

As evidências do desempenho da capacidade do candidato tomar parte em discussões podem ser na forma de uma gravação áudio/vídeo ou de uma lista de observação.

Devem ser fornecidas evidências da participação do candidato em pelo menos duas discussões sobre assuntos directos diferentes. Estas discussões devem fornecer oportunidades para os candidatos darem e obterem informação e trocar ideias. Uma discussão deve ser um a um, e outra deve ser num pequeno grupo.

É permitido neste nível algum incitamento ou encorajamento pelo monitor. Devem também ser observados a audibilidade, tom de voz, volume, expressões faciais e linguagem corporal.

Resultado de Aprendizagem 2 e 3

Evidência oral e/ou escrita de que o candidato alcançou todos os critérios de desempenho e cada aspecto do âmbito de aplicação.

O candidato deve escutar um mínimo de dois itens de simples comunicação falada e participar num mesmo número de discussões. Em cada ocasião o candidato deve alcançar todos os critérios de desempenho

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

9. Communication skills 1 – Unit Ref: U2005905 – Botswana
10. Communication no 1 – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATION AUTHORITY
11. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia
12. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© Copyright ANEP 2016

Este módulo não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

MO HG024002 Comunicar informação em Inglês relacionada com o trabalho

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Comunicar informação em Inglês relacionada com o trabalho
Código do módulo:	MO HG024002
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Agricultura, Pecuária e Extensão e Fomento
Introdução ao módulo:	Ao finalizar este Módulo, os candidatos serão capazes de participar em discussões e fazer uma apresentação oral a nível intermédio
Resumo dos resultados de aprendizagem:	1. Usar estratégias apropriadas para participar em discussões 2. Usar estratégias apropriadas para fazer uma apresentação oral 3. Usar gramática e vocabulário e características paralinguísticas apropriados
Resultado de aprendizagem 1:	Usar estratégias apropriadas para participar em discussões
Critérios de desempenho:	a) Explora um vasto leque de linguagem simples para lidar com a maioria das situações que provavelmente surgem no trabalho

- b) Gere interações simples, de rotina sem esforço indevido
- c) As contribuições para o grupo de trabalho são apropriadas à tarefa e natureza do grupo, e promovem comunicação efectiva e trabalho de equipa

Contextos de aplicação:

O âmbito deste resultado de aprendizagem está completamente expresso nos critérios de desempenho

Tipo de comunicação: comunicação oral que combina conteúdo factual com factos claramente descritos, pontos de vista e/ou sentimento.

Nível de dificuldade: todo o vocabulário será familiar ao candidato; a comunicação terá uma estrutura simples.

Grau de detalhe: contém diversos itens de informação.

Evidências requeridas:*Demonstração*

O candidato deve demonstrar uma capacidade para sustentar uma interacção profissional mais complexa, de acordo com os critérios de desempenho e cada aspecto do âmbito de aplicação.

Resultado de aprendizagem 2: Usar estratégias apropriadas para fazer uma apresentação oral

Crítérios de desempenho:

- a) Usar suportes ilustrativos, para promover a compreensão no processo de comunicação, que sejam apropriados ao tópico, audiência e contexto
- b) Organizar o discurso de modo a tornar o seu significado e propósito acessível aos ouvintes

Contextos de aplicação:

O âmbito para este resultado de aprendizagem está completamente expresso nos critérios de desempenho

Situação

- Em grupo

Evidências requeridas:

Demonstração

O candidato deve demonstrar a capacidade de preparar e fazer pequenas apresentações de acordo com os critérios de desempenho a) e b).

Resultado de aprendizagem 3:	Usar gramática e vocabulário e características paralinguísticas apropriados
-------------------------------------	---

CrITÉRIOS de desempenho:

- a) Selecciona palavras, gramática, símbolos, linguagem corporal, imagens e tom apropriados para produzir o impacto certo na audiência
- b) O significado no discurso oral é apoiado pelo uso apropriado de uma variedade de estruturas de frase, pausa, entoação, compasso e reforço

Contextos de aplicação:

O âmbito para este resultado de aprendizagem está completamente expresso nos critérios de desempenho

Evidências requeridas:

Demonstração

O candidato deve demonstrar a capacidade de preparar e fazer pequenas apresentações de acordo com os critérios de desempenho a) e b).

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

Número de horas normativas: 20 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos. O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo

O propósito deste Módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, ao nível pré-intermediário, requerido para usar o Inglês para comunicar e satisfazer necessidades pessoais e profissionais. Deve guiar os candidatos na aquisição de habilidades de base alargadas em contextos de linguagem comum, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e de trabalho. O módulo está relacionado com a interpretação e uso de Inglês falado na vida diária e em contextos vocacionais. Está desenhado para satisfazer as necessidades de um vasto leque de candidatos e usuários

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Num Módulo de Comunicação, o Conteúdo/Contexto é melhor definido como situações, meios de comunicação e actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve fornecer oportunidades para:

- usar a linguagem para uma variedade de propósitos com um equilíbrio de usos produtivos e receptivos apropriados às necessidades individuais do candidato: p.e., transmitir informação; descrever sentimentos; argumentar e persuadir; dar apoio; colher informação; colocar perguntas.
- usar linguagem numa série de situações vocacionais: p.e., participar na discussão do grupo, escutar e dar relatórios orais, escutar e fazer apresentações

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O ensino e aprendizagem deste módulo, devem ser activos e centrados no candidato. Os candidatos deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o candidato percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deve-se realizar uma variedade de actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda com toda a turma. Estas devem providenciar oportunidades para usar linguagem em situações reais para propósitos reais e podem fazer parte de projectos ou exercícios práticos estabelecidos no Módulo de “Inglês” ou resultar de actividades noutros contextos vocacionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser suficientemente pequenos para facilitar a realização de actividades práticas deste tipo e permitir o envolvimento dos candidatos em actividades que desafiem as suas capacidades e ofereçam quer a oportunidade de sucesso como o risco de falhar.

Recomenda-se que “Inglês” seja agendado em blocos de tempo que sejam suficientemente longos para permitir aos candidatos empenharem-se em combinações de capacidades realistas tanto dentro como fora do centro/escola.

A provisão de oportunidades para refazer, rever, corrigir e avaliar pelo candidato, pelos colegas e pelo tutor/monitor, deve ser vista como uma característica essencial de todas actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e lições em “Inglês” devem ser desenhados para envolver os candidatos nos variados e propositados usos de capacidades inter-relacionadas de linguagem. Os Módulos podem ser de extensão variável e devem permitir muitas abordagens de aprendizagem e ensino diferentes. Recomenda-se que estes módulos sejam negociados e planeados de tal maneira que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas no curso do trabalho mais do que num exercício separado e isolado.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois dá aos candidatos oportunidades para praticar e experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, o trabalho feito por candidatos como membros de um grupo ou num projecto de grupo devem ser realizados sem a ajuda de outros membros do grupo quando trabalho tenha de ser submetido como uma evidência da avaliação sumativadesse candidato.

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

O conteúdo de outros módulos que um candidato esteja a aprender podem ser aproveitados para fornecer actividades que envolvam a prática e desenvolvimento de capacidades de comunicação. Podem ser planeados módulos de Inglês que sejam ‘transmodulares e visem desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros Módulos.

Uma vez que comunicar em Inglês é uma habilidade essencial, é importante que, sempre que possível, a ênfase vocacional particular do curso seja reflectida no ensino dos componentes da Comunicação. É também importante que os tutores/monitores de Inglês trabalhem com os colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam uma avaliação transversal nos módulos.

A afirmação de desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para efeitos de avaliação sumativa. Contudo, o número de actividades realizadas pelo candidato não deve ser limitado às especificadas.

Suporte para o tutor/monitor: Os tutores/monitores devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. Na primeira, toda a ajuda e suporte que seja solicitado pelo candidato pode legitimamente ser dado pelo tutor/monitor. As tarefas que se destinem a providenciar evidência de avaliação sumativa devem ser preenchidas pelo candidato sem ajuda. Contudo, será aceitável que o tutor/monitor chame a atenção do candidato para qualquer área geral de erro em relação a critérios de desempenho particulares ou o (a) redireccione para a tarefa em mãos.

Métodos e instrumentos de avaliação

Os centros devem notar o seguinte antes de desenhar instrumentos de avaliação.

Propósito:

Em certa medida o propósito da comunicação será definido pelo âmbito de aplicação. É razoável, contudo, esperar que o candidato irá não somente identificar o principal propósito do texto, i.e., transmitir informação mas também mostrar algum conhecimento do contexto no qual esta informação é transmitida, p.e., um boletim de notícias na televisão, um vídeo de formação, etc.

Convenções:

A comunicação falada escolhida para propósitos sumativos deve claramente abranger as características e as convenções apropriadas à forma particular, p.e., se um candidato estiver escutando um item curto de noticiário de televisão. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de transmissão são claramente típicos do seu tipo.

Resultado de Aprendizagem 1

As evidências do desempenho da capacidade do candidato tomar parte em discussões podem ser na forma de uma gravação áudio/vídeo ou de uma lista de observação.

Devem ser fornecidas evidências da participação do candidato em pelo menos duas discussões sobre diferentes assuntos comuns ("straightforward"). Estas discussões devem fornecer oportunidades para os candidatos darem e obterem informação e trocar ideias. Uma discussão deve ser um a um, e outra deve ser num pequeno grupo.

Devem também ser observados a audibilidade, tom de voz, volume, expressões faciais e linguagem corporal.

Resultado de Aprendizagem 2

A evidência do desempenho da capacidade do candidato fazer uma apresentação e responder às perguntas colocadas pode ser na forma de uma gravação áudio/vídeo ou uma lista de observação.

Devem ser fornecidas evidências da apresentação pelo candidato de pelo menos dois tópicos sobre assuntos directos diferentes. Estas apresentações devem fornecer oportunidades para os candidatos darem e obterem informação e trocar ideias.

Devem também ser observados a audibilidade, tom de voz, volume, expressões faciais e linguagem corporal.

Resultado de Aprendizagem 3

A evidência de desempenho da capacidade do candidato usar gramática e vocabulário apropriados e características paralinguísticas pode ser na forma de escrita ou lista de observação.

A evidência das capacidades do candidato pode ser obtida durante a observação de evidência para os resultados 2 e 3. Pelo menos dois esboços escritos de apresentação devem ser submetidos como evidência.

Deve também ser observada a extensão do vocabulário e gramática.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

13. Communication skills 1 – Unit Ref: U2005905 – Botswana
14. Communication no 1 – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATION AUTHORITY
15. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia
16. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© Copyright ANEP 2016

Este módulo não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP

MOHG024003 Ler e responder a materiais escritos em ingles

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Ler e responder a materiais escritos em Inglês
Código do módulo:	MO HG024003
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto, será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Agricultura, Pecuária e Extensão e Fomento
Introdução ao módulo:	Ao finalizar este Módulo, os candidatos serão capazes de ler, a nível pré-intermediário, e compreender avisos, brochuras, manuais, instruções escritas e outros materiais escritos de orientação profissional
Resumo dos resultados de aprendizagem:	1. Preparar-se para ler textos vocacionais específicos em Inglês 2. Ler e seguir textos vocacionais específicos simples, em Inglês

Resultado de aprendizagem 1: Preparar-se para ler textos vocacionais específicos, em Inglês

CrITÉrios de desempenho:

- a) Identifica o propósito dos textos
- b) Identifica o contexto dos textos

- c) Identifica definições e significados de especialistas

Contextos de aplicação:

Distinguir características de uma variedade de formatos literários vocacionais específicas.

Formatos literários: jornais; manuais de instruções, brochuras, prospectos; folhetos; material de propaganda; sinais e avisos públicos; pacotes e rótulos em mercadorias; cartas de negócio e profissionais, ensaios; memorandos, relatórios e artigos científicos;

Especializados: numa área vocacional

Evidências requeridas:

Demonstração

O candidato deve demonstrar capacidade para identificar diferentes tipos de géneros de leitura.

Resultado de aprendizagem 2: Ler e seguir textos vocacionais específicos simples, em Inglês

CrITÉrios de desempenho:

- a) Folheia e lê cuidadosamente textos
- b) Lê para extrair os principais pontos e ideias
- c) Lê para verificar detalhes relevantes
- d) Usa o conhecimento do vocabulário, gramática e estrutura do texto para interpretar o significado
- e) Interpreta diagramas, gráficos, e textos com imagens visuais

Contextos de aplicação:

O âmbito para este resultado de aprendizagem está completamente expresso nos critérios de desempenho

Evidências requeridas:

Demonstração

O candidato deve demonstrar compreensão dando respostas adequadas às tarefas

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

Número de horas normativas: 20 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos. O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo

O propósito deste Módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, ao nível pré-intermédio, requeridas para usar o Inglês para comunicar e satisfazer necessidades pessoais e profissionais. Deve guiar os candidatos na aquisição de habilidades de base alargadas em contextos de linguagem comum, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e de trabalho. O módulo está relacionado com a interpretação e uso de Inglês escrito em contextos vocacionais. Está desenhado para satisfazer as necessidades de um vasto leque de candidatos e usuários.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Num Módulo de Comunicação, O Conteúdo/Contexto é melhor definido como situações, meios de comunicação e actividades através dos quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve fornecer oportunidades para:

- olhar para uma variedade de comunicações escritas usadas no campo vocacional – p.e. manuais de instruções; livros de texto; banda desenhada; brochuras, prospectos; folhetos; material de propaganda; sinais e avisos públicos;
- identificar o propósito de certo texto e o contexto no qual a informação é usada — p.e. um aviso, uma instrução, um convite
- praticar várias estratégias e capacidades de leitura plasmadas nos critérios de desempenho

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O ensino e aprendizagem deste Módulo, devem ser activos e centrados no candidato. Os candidatos deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o candidato percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deve-se realizar uma variedade de actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda com toda a turma. Estas devem providenciar oportunidades para usar linguagem em situações reais para propósitos reais e podem fazer parte de projectos ou exercícios práticos estabelecidos no Módulo de “Inglês” ou resultar de actividades noutros contextos vocacionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser suficientemente pequenos para facilitar a realização de actividades práticas deste tipo e permitir o envolvimento dos candidatos em actividades que reforcem as suas capacidades e ofereçam quer a oportunidade de sucesso como o risco de falhar.

Recomenda-se que “Inglês” seja agendado em blocos de tempo que sejam suficientemente longos para permitir aos candidatos empenharem-se em combinações realistas de habilidades de comunicação tanto dentro como fora do centro/escola.

A provisão de oportunidades para refazer, rever, corrigir e avaliar pelo candidato, pelos colegas e pelo tutor/monitor, deve ser vista como uma característica essencial de todas actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e lições em “Inglês” devem ser desenhados para envolver os candidatos nos variados e propositados usos de capacidades interrelacionadas de linguagem. Os módulos podem ser de extensão variável e devem permitir muitas abordagens de aprendizagem e ensino diferentes. Recomenda-se que estes módulos sejam negociados e planeados de tal maneira que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas no curso do trabalho mais do que como um exercício separado e isolado.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois dá aos candidatos oportunidades para praticar e experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, o trabalho feito por candidatos como membros de um grupo ou num projecto de grupo devem ser realizados sem a ajuda de outros membros do grupo onde este trabalho tenha de ser submetido como uma evidência da avaliação sumativadesse candidato.

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

O conteúdo de outros módulos que um candidato esteja aprendendo podem ser aproveitados para fornecer actividades que envolvam a prática e desenvolvimento de habilidades de comunicação. Podem ser planeados módulos de Inglês que sejam transmodulares e visem desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros Módulos.

Uma vez que comunicar em Inglês é uma capacidade essencial, é importante que, sempre que possível, a ênfase vocacional particular do curso seja reflectida no ensino das componentes da Comunicação. É também importante que os tutores/monitores de Inglês trabalhem com os colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam avaliação transversal dos módulos.

A afirmação de desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para efeitos de avaliação sumativa. Contudo, o número de actividades realizadas pelo candidato não deve ser limitado às especificadas.

Suporte para o tutor/monitor: Os Tutores/monitores devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. Na primeira, toda a ajuda e suporte que sejam solicitados pelo candidato podem legitimamente ser dados pelo tutor/monitor. As tarefas que se destinem a providenciar evidência de avaliação sumativa devem ser preenchidas pelo candidato sem ajuda. Contudo, será aceitável que o tutor/monitor chame a atenção do candidato para qualquer área geral de erro em relação a critérios de desempenho particulares ou o (a) redireccione para a tarefa em mãos.

Métodos e instrumentos de avaliação

Os centros devem notar o seguinte antes de desenhar instrumentos de avaliação.

Propósito: Em certa medida, o propósito da comunicação será definido pelo âmbito de aplicação. É razoável, contudo, esperar que o candidato irá não somente identificar o principal propósito do texto i.e. transmitir informação mas também mostrar algum conhecimento do contexto no qual esta informação é transmitida, p.e., um boletim de notícias na televisão, um vídeo de formação, etc.

Convenções: A comunicação escrita escolhida para propósitos sumativos deve claramente abranger as características e as convenções apropriadas à forma particular, p.e., instruções, memorandos, brochuras e cartas. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de transmissão são claramente típicos do seu tipo.

Resultado de Aprendizagem 1 e 2

Preparar para ler textos vocacionais específicos em Inglês; ler e seguir textos vocacionais específicos simples em Inglês

Evidência de desempenho da capacidade do candidato de ler e seguir textos vocacionais específicos simples em Inglês pode ser na forma de um exercício escrito ou apresentação oral ou testes escritos ou ainda uma lista de observação.

Deve ser fornecida evidência da leitura pelo candidato de pelo menos dois tipos de texto, identificando o propósito e o contexto, extraindo os principais pontos e ideias e usando a informação em trabalho quer oral como escrito.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

17. Communication skills 1 – Unit Ref: U2005905 – Botswana
18. Communication no 1 – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATION AUTHORITY
19. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia
20. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© Copyright ANEP 2016

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

MOHG024004 Produzir materiais escritos em inglês
INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Produzir materiais escritos em Inglês
Código do módulo:	MO HG024004
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Agricultura, Pecuária e Extensão e Fomento
Introdução ao módulo:	Ao finalizar este Módulo, os candidatos serão capazes de elaborar, a nível pré-intermediário, avisos, brochuras, manuais, instruções escritas e outros materiais escritos de orientação profissional
Resumo dos resultados de aprendizagem:	1. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos em Inglês 2. Escrever textos vocacionais específicos, em Inglês
Resultado de aprendizagem 1:	Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos, em Inglês
CrITÉRIOS de desempenho:	a) Identifica o propósito dos textos b) Identifica o contexto dos textos c) Identifica definições e significados de especialistas

Contextos de aplicação:

Distinguir características de uma variedade de formatos literários vocacionais específicas.

Especializados: numa área vocacional

Evidências requeridas:

Demonstração

O candidato deve demonstrar capacidade para identificar diferentes tipos de géneros de leitura.

Resultado de aprendizagem 2: Escrever textos vocacionais específicos, em Inglês

CrITÉrios de desempenho:

- a) Usa uma disposição espacial apropriada
- b) Usa uma estrutura retórica apropriada
- c) Organiza as etapas dos textos
- d) Usa formas de coesão apropriadas
- e) Usa vocabulário e gramática, apropriados
- f) Usa padrões de ortografia e pontuação

Contextos de aplicação:

O âmbito para este resultado de aprendizagem está completamente expresso nos critérios de desempenho

Produzir uma série de textos vocacionais específicos mais complexos: Descrições, Narrativas, Diários, Ensaios, Relatórios, Cartas, Folhetos

Evidências requeridas:

Demonstração

O candidato deve demonstrar a capacidade de produzir uma variedade de textos vocacionais específicos

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

Número de horas normativas: 20 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos. O tempo total estimado para este modulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo

.O propósito deste módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, ao nível pré-intermediário, requerido para usar o Inglês para comunicar e satisfazer necessidades pessoais e profissionais. Deve guiar os candidatos na aquisição de habilidades de base alargada em contextos de linguagem comum, ajudando o estudante a estabelecer e manter relações sociais e de trabalho. O módulo está relacionado com a interpretação e uso de Inglês falado na vida diária e em contextos vocacionais. Está desenhado para satisfazer as necessidades de um vasto leque de candidatos e usuários.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Num módulo de Comunicação, O Conteúdo/Contexto é melhor definido como situações, meios de comunicação e actividades através dos quais as capacidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este Módulo deve fornecer oportunidades para:

- olhar para uma variedade de comunicações escritas usadas no campo vocacional – p.e., cartas, memorandos, relatórios, instruções; brochuras, prospectos; folhetos; material de propaganda; sinais e avisos públicos;
- olhar para uma série de comunicações escritas usadas no campo vocacional – p.e., cartas, memorandos, relatórios, instruções; brochuras, prospectos; folhetos; material de propaganda; sinais e avisos públicos
- produzir evidência escrita relevante para assuntos directos. Assuntos directos são os que constituem rotina para o estudante e geralmente ocorrem nos locais onde ele (a) vive ou trabalha. Exemplos de comunicação escrita sobre assuntos directos incluem uma carta, memorando, relatório, folheto
- Itens de comunicação escrita adequada à avaliação sumativa lidarão com tópicos que sejam familiares ao estudante, em termos de formato, assunto, vocabulário e propósito.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O ensino e aprendizagem deste módulo, devem ser activos e centrados no estudante. Os candidatos deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deve-se realizar uma variedade de actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda com toda a turma. Estas devem providenciar oportunidades para usar linguagem em situações reais para propósitos reais e podem fazer parte de projectos ou exercícios práticos estabelecidos no módulo de “Inglês” ou resultar de actividades noutros contextos vocacionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser suficientemente pequenos para facilitar a realização de actividades práticas deste tipo e permitir o envolvimento dos candidatos em actividades que desafiem as suas capacidades e ofereçam quer a oportunidade de sucesso como o risco de falhar.

Recomenda-se que “Inglês” seja agendado em blocos de tempo que sejam suficientemente longos para permitir aos candidatos empenharem-se em combinações realistas de habilidades tanto dentro como fora do centro/escola.

A provisão de oportunidades para retrabalhar, rever, corrigir e avaliar pelo estudante, pelos colegas e pelo tutor/monitor, deve ser vista como uma característica essencial de todas actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e lições em “Inglês” devem ser desenhados para envolver os candidatos nos variados e propositados usos de capacidades interrelacionadas de linguagem. Os módulos podem ser de extensão variável e devem permitir muitas abordagens de aprendizagem e ensino diferentes. Recomenda-se que estes módulos sejam negociadas e planeadas de tal maneira que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas no curso do trabalho mais do que como um exercício separado e isolado.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois dá aos estudantes oportunidades para praticar e experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, o trabalho feito por candidatos como membros de um grupo ou num projecto de grupo devem ser realizados sem a ajuda de outros membros do grupo onde este trabalho tenha de ser submetido como uma evidência da avaliação sumativadesse candidato.

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

O conteúdo de outros módulos que um candidato esteja a aprender podem ser aproveitados para fornecer actividades que envolvam a prática e desenvolvimento de habilidades de comunicação. Podem ser planeados módulos de Inglês que sejam transmodulares e visem desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros Módulos.

Uma vez que comunicar em Inglês é uma capacidade essencial, é importante que, sempre que possível, a ênfase vocacional particular do curso seja reflectida no ensino dos componentes da Comunicação. É também importante que os tutores/monitores de Inglês trabalhem com os colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para compartilhar oportunidades de avaliação que permitam avaliação transversal dos módulos.

A afirmação de desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para efeitos de avaliação sumativa. Contudo, o número de actividades realizadas pelo candidato não deve ser limitado às especificadas.

Suporte para o tutor/monitor: Tutores/monitores devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. Na primeira, toda a ajuda e suporte que sejam solicitados pelo candidato podem legitimamente ser dados pelo tutor/monitor. Tarefas que se destinem a providenciar evidência de avaliação sumativa devem ser preenchidas pelo candidato sem ajuda. Contudo, será aceitável que o tutor/monitor chame a atenção do candidato para qualquer área geral de erro em relação a critérios de desempenho particulares ou o (a) redireccione para a tarefa em mãos.

Métodos e instrumentos de avaliação

Os centros devem notar o seguinte antes de desenhar instrumentos de avaliação.

Propósito: Em certa medida, o propósito da comunicação será definido pelo âmbito de aplicação. É razoável, contudo, esperar que o candidato irá não somente identificar o principal propósito do texto, i.e., transmitir informação mas também mostrar algum conhecimento do contexto no qual esta informação é transmitida.

Convenções: A comunicação escrita escolhida para propósitos sumativos deve claramente abranger as características e as convenções apropriadas à forma particular, p.e., se um candidato estiver a escutar um item curto de noticiário de televisão. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de transmissão são claramente típicos do seu tipo.

Resultados de aprendizagem 1 e 2

A evidência de desempenho da capacidade do candidato escrever eficazmente pode ser na forma de um teste ou num conjunto (**portfolio**).

Deve ser fornecida evidência da produção pelo candidato de pelo menos dois trabalhos relevantes em assuntos directos. O trabalho deve ser de nível apropriado.

Todo o material deve ser correcto, completo e relevante para o assunto e propósito e deve cumprir com o padrão de convenções. Todos eles devem ser redigidos

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

Referências

21. Communication skills 1 – Unit Ref: U2005905 – Botswana
22. Communication no 1 – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATION AUTHORITY
23. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia
24. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© Copyright ANEP 2016

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

MOHG024004 Produzir materiais escritos em ingles

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Produzir materiais escritos em Inglês
Código do módulo:	MO HG024004
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Agricultura, Pecuária e Extensão e Fomento
Introdução ao módulo:	Ao finalizar este Módulo, os candidatos serão capazes de elaborar, a nível pré-intermediário, avisos, brochuras, manuais, instruções escritas e outros materiais escritos de orientação profissional
Resumo dos resultados de aprendizagem:	1. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos em Inglês 2. Escrever textos vocacionais específicos, em Inglês
Resultado de aprendizagem 1:	Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos, em Inglês
CrITÉrios de desempenho:	(a) Identifica o propósito dos textos (b) Identifica o contexto dos textos (c) Identifica definições e significados de especialistas

Contextos de aplicação:

Distinguir características de uma variedade de formatos literários vocacionais específicas.

Especializados: numa área vocacional

Evidências requeridas:

Demonstração

O candidato deve demonstrar capacidade para identificar diferentes tipos de géneros de leitura.

Resultado de aprendizagem 2: Escrever textos vocacionais específicos, em Inglês

CrITÉrios de desempenho:

- a) Usa uma disposição espacial apropriada
- b) Usa uma estrutura retórica apropriada
- c) Organiza as etapas dos textos
- d) Usa formas de coesão apropriadas
- e) Usa vocabulário e gramática, apropriados
- f) Usa padrões de ortografia e pontuação

Contextos de aplicação:

O âmbito para este resultado de aprendizagem está completamente expresso nos critérios de desempenho

Produzir uma série de textos vocacionais específicos mais complexos: Descrições, Narrativas, Diários, Ensaios, Relatórios, Cartas, Folhetos

Evidências requeridas:

Demonstração

O candidato deve demonstrar a capacidade de produzir uma variedade de textos vocacionais específicos

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

Número de horas normativas: 20 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos. O tempo total estimado para este modulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo

.O propósito deste módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, ao nível pré-intermediário, requerido para usar o Inglês para comunicar e satisfazer necessidades pessoais e profissionais. Deve guiar os candidatos na aquisição de habilidades de base alargada em contextos de linguagem comum, ajudando o estudante a estabelecer e manter relações sociais e de trabalho. O módulo está relacionado com a interpretação e uso de Inglês falado na vida diária e em contextos vocacionais. Está desenhado para satisfazer as necessidades de um vasto leque de candidatos e usuários.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Num módulo de Comunicação, O Conteúdo/Contexto é melhor definido como situações, meios de comunicação e actividades através dos quais as capacidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este Módulo deve fornecer oportunidades para:

- olhar para uma variedade de comunicações escritas usadas no campo vocacional – p.e., cartas, memorandos, relatórios, instruções; brochuras, prospectos; folhetos; material de propaganda; sinais e avisos públicos;
- olhar para uma série de comunicações escritas usadas no campo vocacional – p.e., cartas, memorandos, relatórios, instruções; brochuras, prospectos; folhetos; material de propaganda; sinais e avisos públicos
- produzir evidência escrita relevante para assuntos directos. Assuntos directos são os que constituem rotina para o estudante e geralmente ocorrem nos locais onde ele (a) vive ou trabalha. Exemplos de comunicação escrita sobre assuntos directos incluem uma carta, memorando, relatório, folheto
- Itens de comunicação escrita adequada à avaliação sumativa lidarão com tópicos que sejam familiares ao estudante, em termos de formato, assunto, vocabulário e propósito.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O ensino e aprendizagem deste módulo, devem ser activos e centrados no estudante. Os candidatos deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deve-se realizar uma variedade de actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda com toda a turma. Estas devem providenciar oportunidades para usar linguagem em situações reais para propósitos reais e

podem fazer parte de projectos ou exercícios práticos estabelecidos no módulo de “Inglês” ou resultar de actividades noutros contextos vocacionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser suficientemente pequenos para facilitar a realização de actividades práticas deste tipo e permitir o envolvimento dos candidatos em actividades que desafiem as suas capacidades e ofereçam quer a oportunidade de sucesso como o risco de falhar.

Recomenda-se que “Inglês” seja agendado em blocos de tempo que sejam suficientemente longos para permitir aos candidatos empenharem-se em combinações realistas de habilidades tanto dentro como fora do centro/escola.

A provisão de oportunidades para retrabalhar, rever, corrigir e avaliar pelo estudante, pelos colegas e pelo tutor/monitor, deve ser vista como uma característica essencial de todas actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e lições em “Inglês” devem ser desenhados para envolver os candidatos nos variados e propositados usos de capacidades interrelacionadas de linguagem. Os módulos podem ser de extensão variável e devem permitir muitas abordagens de aprendizagem e ensino diferentes. Recomenda-se que estes módulos sejam negociadas e planeadas de tal maneira que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas no curso do trabalho mais do que como um exercício separado e isolado.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois dá aos estudantes oportunidades para praticar e experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, o trabalho feito por candidatos como membros de um grupo ou num projecto de grupo devem ser realizados sem a ajuda de outros membros do grupo onde este trabalho tenha de ser submetido como uma evidência da avaliação sumativadesse candidato.

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

O conteúdo de outros módulos que um candidato esteja a aprender podem ser aproveitados para fornecer actividades que envolvam a prática e desenvolvimento de habilidades de comunicação. Podem ser planeados módulos de Inglês que sejam transmodulares e visem desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros Módulos.

Uma vez que comunicar em Inglês é uma capacidade essencial, é importante que, sempre que possível, a ênfase vocacional particular do curso seja reflectida no ensino dos componentes da Comunicação. É também importante que os tutores/monitores de Inglês trabalhem com os colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para partilhar oportunidades de avaliação que permitam avaliação transversal dos módulos.

A afirmação de desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para efeitos de avaliação sumativa. Contudo, o número de actividades realizadas pelo candidato não deve ser limitado às especificadas.

Suporte para o tutor/monitor: Tutores/monitores devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. Na primeira, toda a ajuda e suporte que sejam solicitados pelo candidato podem legitimamente ser dados pelo tutor/monitor. Tarefas que se destinem a providenciar evidência de avaliação sumativa devem ser preenchidas pelo candidato sem ajuda. Contudo, será aceitável que o tutor/monitor chame a atenção do candidato para qualquer área geral de erro em relação a critérios de desempenho particulares ou o (a) redireccione para a tarefa em mãos.

Métodos e instrumentos de avaliação

Os centros devem notar o seguinte antes de desenhar instrumentos de avaliação.

Propósito: Em certa medida, o propósito da comunicação será definido pelo âmbito de aplicação. É razoável, contudo, esperar que o candidato irá não somente identificar o principal propósito do texto, i.e., transmitir informação mas também mostrar algum conhecimento do contexto no qual esta informação é transmitida.

Convenções: A comunicação escrita escolhida para propósitos sumativos deve claramente abranger as características e as convenções apropriadas à forma particular, p.e., se um candidato estiver a escutar um item curto de noticiário de televisão. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de transmissão são claramente típicos do seu tipo.

Resultados de aprendizagem 1 e 2

A evidência de desempenho da capacidade do candidato escrever eficazmente pode ser na forma de um teste ou num conjunto (**portfolio**).

Deve ser fornecida evidência da produção pelo candidato de pelo menos dois trabalhos relevantes em assuntos directos. O trabalho deve ser de nível apropriado.

Todo o material deve ser correcto, completo e relevante para o assunto e propósito e deve cumprir com o padrão de convenções. Todos eles devem ser redigidos

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo ANEP.

Referências

25. Communication skills 1 – Unit Ref: U2005905 – Botswana
 26. Communication no 1 – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATION AUTHORITY
 27. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia
 28. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment - Council of Europe - Cambridge University Press, UK
-

© Copyright ANEP 2016

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

MO HG034002 Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade
Código do módulo:	MO HG034002
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Conclusão com êxito dos Módulos HG033001 e HG033002 Após a conclusão deste módulo, o candidato pode aceder a qualquer nível de estudo ou actividade profissional que tenha como requisito a análise e resolução de problemas económicos do dia-a-dia.
Progressão:	O candidato pode constituir-se assessor das comunidades para a gestão de pequenos negócios. Particularmente, o candidato fica apto a aceder a outros módulos ou níveis de estudo em que se desenvolva e aprofunde o estudo de
Introdução ao módulo:	Neste módulo o candidato fica apto a investigar, resolver e sugerir soluções para problemas económicos simples, relacionados com custos, receitas e lucros, sendo direccionado particularmente para a gestão de pequenos negócios pessoais e comunitários. Para tal, é necessário que o candidato tenha os conhecimentos para representar e efectuar cálculos no conjunto dos números reais.
Resumo dos resultados de aprendizagem:	1. Efectuar cálculos com números reais 2. Resolver equações e inequações do 2º grau 4. Resolver problemas que envolvem custos, receitas e lucros

Resultado de aprendizagem 1: Efectuar cálculos com números reais

Critérios de desempenho:

- (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

Contextos de aplicação:

Equações e inequações lineares

Operações no conjunto dos números reais: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação

Extractos da História da Matemática, relativos ao desenvolvimento dos conjuntos de números

Recta graduada

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

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.

Resultado de aprendizagem 2: Resolver equações e inequações do 2º grau

Critérios de desempenho:

- a) Discute e resolve equações do 2º grau
- b) Estuda e representa graficamente funções quadráticas
- c) Discute e resolve inequações do 2º grau

Contextos de aplicação:

Equações e inequações do 1º grau

Função linear

Problemas do dia-a-dia conducentes a equações e inequações do 1º e do 2º grau.

Problemas representados por funções quadráticas

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

a) Evidência escrita: resolve 9 equações do 2º grau, (3 com duas soluções, 3 com uma única solução e 3 sem soluções no conjunto dos números reais).

b) Evidência escrita:

- representa graficamente 10 funções quadráticas
- retira, do gráfico de 10 funções quadráticas, informação sobre os seus zeros, o sinal, a monotonia e os extremos

c) Evidência escrita : Resolve analítica e graficamente 15 inequações do 2º grau e escreve a solução quer usando sinais de desigualdade, quer usando intervalos

Resultado de aprendizagem 3: Resolver problemas que envolvem custos, receitas e lucros

Crítérios de desempenho:

- a) Exprime e interpreta situações correntes usando variáveis e símbolos matemáticos
- b) Resolve problemas simples relacionados com custos, receitas e lucros

Contextos de aplicação:

Problemas simples do dia-a-dia relacionados com pequenos negócios, expressos por meio de equações e inequações do 1º e do 2º graus.

Conhecimentos sobre equações do 1º e 2º graus e função linear.

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

a) Evidência escrita:

- i. traduz para linguagem matemática (expressão analítica de funções, equações e inequações) enunciados de 12 problemas simples do dia-a-dia, relacionados com custos, receitas e lucros
- ii. nos 12 problemas acima referidos, indica o intervalo de variação de cada variável

b) Evidência escrita:

- resolve os 12 problemas acima referidos
- analisa criticamente as soluções obtidas, relacionando, sempre que possível, com a representação gráfica de cada situação

elabora conjecturas sobre os problemas resolvidos, fazendo variar algumas das condições e indicando as consequentes alterações nas soluções dos mesmos.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo estimado para aquisição das capacidades, conhecimento e habilidades deste Módulo é de 20 horas normativas.

Justificação do módulo

Com este Módulo o candidato fica apto a investigar, resolver e avaliar as soluções encontradas para problemas económicos simples, de interesse pessoal e/ou comunitário, sugerindo, com a utilização de modelos matemáticos, medidas para rentabilizar os negócios envolvidos.

Afim de poder levar a cabo os objectivos acima indicados, o candidato fica também apto a efectuar cálculos no conjunto dos números reais, a resolver equações e inequações lineares e do 2º grau e a fazer o estudo de funções lineares e quadráticas.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Prevê-se que o candidato já esteja familiarizado com a utilização de variáveis e seja capaz de exprimir, por meio de expressões matemáticas, pequenas expressões/condições dadas por extenso.

Para além das situações mais simples, o candidato analisará outras um pouco mais complexas, em que, num mesmo gráfico, compara uma função que representa os custos do negócio com outra que representa as receitas, determinando, por exemplo, os intervalos de variação do lucro.

Resultado de Aprendizagem 1 (Nº de horas estimado: horas)

O candidato deve efectuar cálculos usando todos os subconjuntos de números que constituem o conjunto de números reais. Deve ser dada ênfase aos números irracionais e ao cálculo envolvendo radicais (com o mesmo índice, com índices diferentes, com o mesmo radicando e com radicandos diferentes). As propriedades das operações envolvendo potências e radicais devem ser treinadas. O candidato deve realizar estes cálculos manualmente, usando as propriedades, mas também os deve realizar usando máquina de calcular. Deve comparar os resultados obtidos pelas duas vias, fazendo a distinção entre resultado exacto e resultado aproximado.

Assim, por exemplo, pode-se indicar que o candidato:

- entre 15 números reais dados, identifique os naturais, os inteiros, os racionais e os irracionais;
- represente na recta graduada 25 números reais dados, sendo: 5 números naturais, 5 números inteiros negativos, 10 números racionais positivos e negativos (5 dados na forma fraccionária e 5 na forma decimal) e 5 números irracionais;
- calcule o valor de 10 expressões matemáticas envolvendo números positivos e negativos, inteiros e fraccionários e as quatro operações básicas;
- traduza para a forma de potência, 10 números irracionais dados na forma de radicais;

- adicione, subtraia, multiplique e divida radicais com o mesmo índice, com índices diferentes, com o mesmo radicando e com radicandos diferentes;
- calcule o valor de 10 expressões matemáticas envolvendo todos os números conhecidos particularmente irracionais dados na forma de radical (por ex., $\sqrt{2}$, $\sqrt{3}$, $\sqrt{5}$), positivos e negativos.

Resultados de Aprendizagem 2 e 3: (Nº de horas estimado: horas)

O principal objectivo destes Resultados de Aprendizagem é analisar e resolver problemas económicos simples. Porém, para tal, é necessário que o candidato:

- resolva, analítica e graficamente, equações e inequações lineares e do 2º grau
- faça o estudo de funções lineares e quadráticas
- represente graficamente estas funções
- interprete o gráfico destas funções

Em relação aos problemas económicos, eles devem versar situações comuns do dia a dia. O candidato deve fazer a distinção clara entre “receita” e “lucro”. É importante que não sejam colocados problemas já “tratados e arrançados” em que, por exemplo, a função “Custo de Produção” e a função “Receita” já estão dadas. Pelo contrário, devem ser colocadas as situações como elas aparecem no quotidiano e o candidato deve ser capaz de exprimir por meio de equações, inequações ou funções as várias condições a satisfazer e, a seguir, já com o modelo matemático, fazer o estudo do mesmo. Um exemplo pode ser:

- “Uma senhora tem uma barraca onde vende bolachas. Ela paga de aluguer da barraca, 1000, 00 Mt por mês. Ela compra as bolachas a 7,00 Mt o pacote e vende o mesmo pacote a 10,00 Mt. Paga, pelo transporte dos pacotes de bolachas, a quantia de 50 cêntimos do metical, por pacote. Quantos pacotes de bolachas deve vender durante um mês, para conseguir um lucro igual a 2000,00 Mt ao fim desse mês? Supondo que consegue vender essa quantidade de bolachas por mês, de quanto é a Receita mensal?”

Para resolver este exemplo, o candidato deverá:

- definir as variáveis a utilizar
- escrever a expressão matemática que representa o “Custo” em função da variável independente definida;
- escrever a expressão matemática que representa a “Receita” em função da variável independente definida;
- escrever a expressão matemática que representa o “Lucro” (está-se a falar de lucro simples, igual à diferença entre receita e custo) em função da variável independente definida;
- escrever a expressão (uma inequação neste caso) que indica a condição colocada;
- resolver a inequação;
- avaliar a solução obtida
- dar a resposta

Em exemplos como este, é importante que se faça também uma abordagem gráfica, em que o candidato representa graficamente as funções Custo e Receita e encontra o ponto que corresponde a um lucro de 2000,00 Mt. A seguir, deve comparar a resolução analítica

Abordagem na geração das evidências de avaliação

A abordagem para geração de evidência é essencialmente escrita, em que se avalia essencialmente o produto. Para além da resolução do problema propriamente dito, ao candidato é pedido que analise o problema supondo a alteração de algumas condições ou dados.

Métodos e instrumentos de avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com formulário próprio em que o candidato:

- indica o resultado exacto do cálculo do valor numérico de uma expressão envolvendo as quatro operações básicas e números dados com radicais de diferentes índices e diferentes radicandos;
- indica o resultado exacto do cálculo do valor numérico de uma expressão envolvendo potências de números dados através de radicais;
- indica o resultado aproximado, com aproximação até às centésimas, usando a máquina de calcular, do valor numérico duma expressão envolvendo as quatro operações básicas e a potenciação entre números irracionais;
- determina a solução de duas equações do 2º grau, sendo que uma tem duas soluções e a outra não tem nenhuma;

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com formulário próprio em que o candidato:

- estuda três equações do 2º grau, em termos de existência de soluções (das equações dadas, a primeira deve ter duas soluções reais diferentes, a segunda deve ter somente uma solução real e a terceira, tem nenhuma solução real);
- determina a solução das equações do 2º grau acima estudadas;
- estuda três funções quadráticas dadas (uma com concavidade virada para cima e duas com concavidade virada para baixo; as duas primeiras têm dois zeros e a terceira não tem zeros), indicando: domínio, o contradomínio, os zeros, o sinal, a monotonia e os extremos;
- representa graficamente as funções acima estudadas, utilizando a informação recolhidas sobre cada uma;
- resolve, gráfica e analiticamente, três inequações do 2º grau: uma completa e duas incompletas, sendo que uma destas não tem soluções reais;
- apresenta as soluções das inequações resolvidas, quer utilizando intervalos, quer utilizando sinais de desigualdade.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com formulário próprio em que o candidato resolve um problema económico simples, indicando claramente:

- as variáveis definidas;
- o campo de variação dessas variáveis;
- as expressões matemáticas que representam cada uma das condições ou objectivos do problema;
- a solução numérica obtida;
- a representação gráfica da situação e legenda do gráfico de modo a evidenciar a solução obtida
- a resposta, tendo em conta o campo de variação das variáveis

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

1. SAQA. Working with numbers in various contexts – SAQA US ID – 7447 – South Africa
2. SAQA. Use mathematics to investigate and monitor the financial aspects of personal, business, national and international issues – SAQA US ID – 7468 – South Africa
3. UEM. Matemática – Manual II – BUSCEP – Universidade Eduardo Mondlane, Moçambique, 1996

© Copyright ANEP 2016

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

MOHG044001 Interpretar e produzir enunciados orais

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Interpretar e produzir enunciados orais
Código do módulo:	MO HG044001
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Ter qualificações que habilitem o candidato a frequentar o nível 4
Progressão:	Este é o primeiro módulo do nível 4 do QNQP. Os estudantes que completarem com sucesso este módulo poderão prosseguir para o módulo 2 deste nível e estarão habilitados a participarem em debates com maior proficiência.
Introdução ao módulo:	O candidato participa num debate através de intervenções claras e relevantes para o tema nas quais: • usa vocabulário e estruturas gramaticais correctas e adequadas, • recorre a auxiliares visuais e à entoação, ritmo, tom, pausas para modelar a sua intervenções, tendo em atenção as circunstâncias e os intervenientes. b) O candidato anota contribuições de outros participantes para orientar as suas intervenções
Resumo dos resultados de aprendizagem:	Contribuir no debate com intervenções oportunas e claras tendo em conta o tema, a audiência e a situação, com opiniões e ideias fundamentadas, concordando ou discordando dos restantes participantes fluente e correctamente 1. Usar adequadamente vocabulário, estruturas gramaticais, auxiliares visuais e elementos da oralidade (entoação, ritmo, tom, pausas) de acordo com a audiência e situação comunicacional 2.

3. Anotar as contribuições dos participantes para usar nas suas intervenções

Resultado de aprendizagem 1:

Contribuir no debate com intervenções oportunas e claras tendo em conta o tema, a audiência e a situação, com opiniões e ideias fundamentadas, concordando ou discordando dos restantes participantes fluente e correctamente

CrITÉrios de desempenho:

- (a) Intervém umas 3 vezes num debate modelando a linguagem verbal e corporal, entoação, ritmo, tom, pausas

Contextos de aplicação:

Debate num grupo de até 8 pessoas

Debate num grupo de até 20 pessoas

Sobre temas da actualidade, como combate contra a SIDA, Juventude e desemprego, juventude e drogas, as regras de convivência social, prevenção e combate de acidentes laborais, tráfico de pessoas, a formação técnica profissional e oportunidades de emprego

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidência oral:

- 2 intervenções num debate de grupo com 8 participantes
- 2 intervenções num debate de grupo de até 20 participantes

Em ambos casos deve usar linguagem correcta e adequada ao contexto, modelando o nível de língua, entoação, ritmo, tom, pausas para realçar as suas intervenções

Resultado de aprendizagem 2:

Usar adequadamente vocabulário, estruturas gramaticais, auxiliares visuais e elementos da oralidade (entoação, ritmo, tom, pausas) de acordo com a audiência e situação comunicacional

CrITÉrios de desempenho:

- a) Usa vocabulário específico do tema em debate
- b) Usa vocabulário correcto, diversificado e adequado ao tema e aos participantes

Contextos de aplicação:

Debate num grupo de até 8 pessoas

Debate num grupo de até 20 pessoas

Sobre temas da actualidade, como combate contra a SIDA, Juventude e desemprego, juventude e drogas, as regras de convivência social, prevenção e combate de acidentes laborais, tráfico de pessoas, a formação técnica profissional e oportunidades de emprego

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidência oral:

- 3 intervenções num debate de grupo com 8 participantes, com uso de vocabulário específico ao tema, diversificado e correcto
 - 2 intervenções num debate de grupo de até 20 participantes com uso de vocabulário específico ao tema, diversificado e correcto
-

Resultado de aprendizagem 3:	Anotar as contribuições dos participantes para usar nas suas intervenções
-------------------------------------	---

Critérios de desempenho:

- a) Segue o desenrolar de um debate
- b) Retira das intervenções informação relevante

Contextos de aplicação:

Debate num grupo de até 8 pessoas

Debate num grupo de até 20 pessoas

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Anotação escrita à mão de 5 intervenções feitas ao longo de cada um dos debates

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

Número de horas normativas: 20 horas

Para completar este módulo são necessárias 20 horas normativas.

Justificação do módulo

Este módulo tem como propósito desenvolver a expressão oral dos candidatos através de debates nos quais faz anotações, participa usando um nível de linguagem e vocabulário de acordo com a audiência e tema em debate, recorre a aspectos prosódicos para dar maior expressividade às suas intervenções.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O fundamental neste módulo é que o candidato tome notas à medida que se desenrola o debate e use estas notas para se guiar nas suas intervenções. Paralelamente, deve recorrer a um vocabulário rico, diversificado, de acordo com a audiência.

A primeira habilidade implica capacidade de escrever fazendo códigos e abreviaturas pessoais, o que pode ser ensinado e treinado. A segunda implica muita leitura. Por tal motivo, deve ser estimulada a leitura permanente de obras literárias e técnicas. Vale dizer que uma forma adequada para que o debate corra devidamente é a preparação através de leituras específicas sobre o tema. Por isso, é de todo o interesse que se preparem, compile ou seleccionem materiais video, de leitura conforme os temas a serem debatidos.

Resultado de Aprendizagem 1

Deve-se distribuir textos para leitura de base para os debates. Além disso deve-se fazer, com o grupo de estudantes, um levantamento de expressões a serem usadas para manifestar acordo (concordo, apoio, partilho a ideia, defendo o mesmo ponto de vista, sou da mesma opinião...) ou desacordo (nao concordo, sou de opinião diferente, a minha ideia é diferente, o meu ponto de vista não coincide, tenho outra opinião, discordo (totalmente, parcialmente, de algum modo).

Resultado de Aprendizagem 2

Deve-se rever os recursos prosódicos disponíveis para tornar mais viva a intervenção de cada interveniente, o que pode ser conseguido com o auxílio de videogramas e fonogramas.

Resultado de Aprendizagem 3

É conveniente rever e ampliar os sinais, símbolos, abreviaturas usados pelos estudantes para as suas tomadas de nota. Pode-se elaborar uma lista conjunta e ao longo do tempo ir estimulando o recurso a estes símbolos.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

A avaliação deste módulo baseia-se na observação dos participantes num debate e nas notas que estes tomam ao longo da sessão. Deve-se, então, elaborar uma ficha de observação e identificar os símbolos e abreviaturas que devem ser usados pelos estudantes do módulo.

Quanto às anotações para evidência no resultado de aprendizagem 3, devem ser manuscritas e não editadas. Deverá ser entregue uma folha a cada participante, para que nela faça as suas anotações

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

1. Bergström, Magnus; Reis, Neves. Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.
2. Borregana, António Afonso. Gramática da língua portuguesa. Maputo: Textos Editores, 2006.
3. Carrilho, Métodos e técnicas de estudo. Lisboa: Presença, 2004.
4. Dicionário Editora da Língua Portuguesa 2009. Porto: Porto Editora, 2008.
5. Novo Dicionário da Língua Portuguesa: conforme acordo ortográfico. Lisboa: Texto Editora, 2008.
6. Monteiro, Manuela Matos. Como tirar apontamentos e fazer esquemas. Porto: Porto Editora, 2002.
7. Oliveira, Pedro; Oliveira, Édula. Correspondência: oficial, empresarial e conhecimento de gramática. 2. ed. Porto Alegre: Doravante, 2005.
8. Ventura, Helena; Caseiro, Manuela. Guia prático de verbos com preposições. 2. ed. Lisboa: LIDEL, 2004.

© Copyright ANEP 2016

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

MO HG044002 Interpretar e produzir textos orais e respeitando técnicas e convenções da escrita

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Interpretar e produzir textos orais e escritos respeitando técnicas e convenções da escrita
Código do módulo:	MO HG044002
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Conclusão com êxito da qualificação de nível 3. Habilidades de processar texto no computador de nível médio
Progressão:	Este é o segundo módulo de Português para o nível 4 do QNQP. Ao terminá-lo, o candidato habilita-se a realizar os módulos 5. Além disso, está em condições de laborar em sectores onde se requerem habilidades para escrever cartas de pequena extensão, ou preencher formulários algo complexos ou corrigir textos escritos de complexidade média.
Introdução ao módulo:	O candidato adquire a competência de interpretar textos sistematizando, num esquema e de forma lógica, informação contida em textos informativos e utilitários. Preenche formulários mais complexos como inquéritos de avaliação, formulários de protocolos específicos usados na sua especialidade ou em instituições de serviço público. O candidato escreve o seu CV e cartas utilitárias com fins específicos, recorrendo a vocabulário adequado e diversificado, respeitando as regras da língua sobretudo no que se refere à pontuação, ortografia, mancha gráfica, concordância. Revê os textos por si escritos e procede a alterações justificadas
Resumo dos resultados de aprendizagem:	Interpretar informação contida num texto, retirando a mensagem principal e os seus elementos constituintes para elaborar um esquema 1. Interpretar informação contida num texto, retirando a mensagem principal e os seus elementos constituintes para elaborar um esquema

2. Preencher formulários mais complexos
3. Elaborar o seu CV
4. Escrever uma carta com fins específicos
5. Utilizar o código escrito de modo correcto (pontuação, ortografia, mancha gráfica)
6. Proceder à autocorreção e revisão de textos escritos

Resultado de aprendizagem 1:	Interpretar informação contida num texto, retirando mensagem principal e os seus elementos constituintes para elaborar um esquema
-------------------------------------	---

Critérios de desempenho:

- a) Interpreta informação fornecida num texto, retirando ideias principais
- b) Elabora um esquema a partir das ideias principais retiradas do texto

Contextos de aplicação:

Artigos de fundo de jornais locais e regionais, textos educativos da campanha contra a violência doméstica, trabalho infantil, HIV/SIDA, educação para a cidadania

Textos da área de especialidade

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidências escritas:

- esquema escrito à mão de 1 texto
- esquema escrito no computador de 1 outro texto

Resultado de aprendizagem 2:	Preencher formulários mais complexos
-------------------------------------	--------------------------------------

Critérios de desempenho:

- a) Preenche correctamente formulários

Contextos de aplicação:

Formulários usados em certas instituições de serviço de interesse público, serviços da área de especialidade do candidato, de avaliação de um facto ou evento conhecido pelo estudante

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Dois formulários impecavelmente preenchidos, sem erros, nem borrões

Resultado de aprendizagem 3: Elaborar o seu CV

CrITÉrios de desempenho:

- a) Elabora o seu CV seguindo modelos diferentes oferecidos por um processador de textos
- b) Selecciona e ordena informação relevante da sua vida para apresentar num CV
- c) Junta algumas evidências das afirmações feitas no CV

Contextos de aplicação:

Candidatura a um emprego (de livre iniciativa ou em resposta a um anúncio), a estudos de nível mais avançado

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidência escrita: 2 CV sem erros, seguindo dois modelos distintos fornecidos por um processador de texto, com 1 anexo relacionado com as suas afirmações no CV

Resultado de aprendizagem 4: Escrever uma carta com fins específicos

CrITÉrios de desempenho:

- a) Escreve cartas para responder a uma necessidade específica sua ou do seu sector de trabalho

Contextos de aplicação:

- a) Candidatura a um emprego
- b) Pedido de informação a um fornecedor de produtos da área de especialidade
- c) Reclamação sobre um produto que não responde a especificações pedidas na área de especialidade
- d) Participação de uma avaria ou detérioro de equipamento ou produto da área de especialidade
- e) Apresentação de informação sobre produto ou serviço eventualmente pedida por um cliente, na área de especialidade

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

- a) Evidência escrita: uma carta de candidatura a um posto de trabalho, em resposta a um anúncio dado, escrito num processador de textos
 - b) E duas escolhidas ao critério do candidato entre:
 - a. Pedido de informação sobre um produto ou serviço a um fornecedor da área de especialidade
 - b. Reclamação sobre um produto que não responde a especificações pedidas na área de especialidade
 - c. Participação de uma avaria ou detérioro de equipamento ou produto da área de especialidade
 - d. Informação sobre produto ou serviço da área de especialidade
-

Resultado de aprendizagem 5:	Utilizar o código escrito de modo correcto (pontuação, ortografia, mancha gráfica)
-------------------------------------	--

CrITÉrios de desempenho:

- a) Textos e tabelas escritas nos elementos anteriores desta competência observando as convenções da escrita

Contextos de aplicação:

Textos e tabelas escritas nos elementos anteriores desta competência observando as convenções da escrita

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Trabalhos escritos nos restantes resultados, feitos com correcção linguística

Resultado de aprendizagem 6:	Proceder à autocorreção e revisão de textos escritos
-------------------------------------	--

CrITÉrios de desempenho:

- (a) Corrige os erros detectados nas produções dadas nos elementos anteriores

- (b) Explica as modificações feitas nos seus trabalhos escritos

Contextos de aplicação:

Textos e tabelas escritas nos elementos anteriores desta competência observando as convenções da escrita

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

3 dos textos escritos nesta competência corrigidos e acompanhados de explicações escritas sobre as alterações feitas

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

Número de horas normativas: 20 horas

Estima-se que o candidato precise de 20 horas normativas para adquirir os conhecimentos, habilidades e capacidades referidas neste módulo.

Justificação do módulo

Com este módulo pretende-se desenvolver nos candidatos:

- capacidade de compreensão escrita através da extracção de ideias principais de um texto dado e
- capacidade de escrita de modo que sejam capazes de:
 - elaborar um esquema a partir de um texto lido
 - escrever o seu próprio CV, usando um *template* de processador de textos;
 - elaborar cartas pequenas e simples de acordo com um propósito específico,
 - preencher formulários algo complexos.
 -

Espera-se que, ao escrever, o candidato aplique regras e convenções da escrita de maneira proficiente. Também se pretende que continue a desenvolver a sua capacidade de rever o que escreve e fazer alterações adequadas e ponderadas.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Na habilidade de escrita, o candidato deve desenvolver o seu vocabulário, domínio das regras de gramática (concordância, ortografia, pontuação....), por isso, deve ser estimulado constantemente a consultar o dicionário, guia de verbos com preposições, gramáticas, prontuário para escrever e corrigir o que escreve, pelo que estes materiais devem estar sempre disponíveis.

Resultado de Aprendizagem 1

Deve-se induzir os estudantes a consultarem Carrilho (2004) ou Monteiro (2002) para conhecerem melhor os diferentes tipos de esquemas de modo a escolherem o mais apropriado à natureza do texto e ao seu estilo pessoal.

Resultado de Aprendizagem 2

Será necessário reproduzir diversos formulários para serem usados neste módulo e podem ser relacionados com a especialidade do candidato ou de natureza mais geral, mas devem ser autênticos. Alguns dos formulários deverão ser feitos no computador.

Resultado de Aprendizagem 3

Para este resultado é necessário que os estudantes tenham acesso a um computador para poderem ver e seleccionar os diferentes “templates” disponíveis para fazer um CV. Este deve ser real e relacionado com uma oportunidade de emprego. Pode-se recorrer a um anúncio do jornal para, a partir deste, os candidatos elaborarem o seu CV.

Resultado de Aprendizagem 4

Deve-se criar uma base de dados para apoiar o propósito desta habilidade, de modo que as cartas a serem escritas sejam o mais próximo possível da realidade. Uma das cartas a escrever deve relacionar-se com o CV, correspondente ao resultado anterior.

Resultado de Aprendizagem 5 e 6

Estes resultados correspondem a habilidades que devem ser desenvolvidas em permanência e, para tal, deve-se incentivar os estudantes a usarem meios de consulta para esclarecerem as suas dúvidas (prontuário, gramática, dicionário, guia de verbos com preposições...).

As habilidades destes resultados de aprendizagem serão obtidas aplicando o conhecimento e habilidades adquiridas nos materiais escritos feitos nesta competência.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

A avaliação neste módulo tem como base trabalhos escritos que devem ser produzidos, revistos e corrigidos antes de serem entregues. Nalguns casos deve-se usar o computador para realizar algumas das actividades conducentes à competência. Por exemplo, o CV deve ser feito recorrendo ao computador, alguns formulários devem ser feitos à mão mas outros em computador.

Métodos e instrumentos de avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

Fica ao critério do estudante decidir que formato de esquema irá usar para o texto dado. No entanto, uma vez escolhido, deve-se verificar se foi coerentemente seguido. No geral pode-se limitar o esquema a 3 níveis como máximo

Resultado de Aprendizagem 2

Um formulário será preenchido à mão e outro no computador.

Resultado de Aprendizagem 3

A escolha dos modelos a serem usados ficará ao critério do estudante.

Resultado de aprendizagem 4

As cartas serão escritas no computador, pelo que se deve distinguir os aspectos de informática e os de língua a ter em conta no resultado deste trabalho. Será útil indicar a formatação requerida, como espaço entre linhas, margens, tipo e tamanho de letra.

Resultado de aprendizagem 5 e 6

Trata-se de aplicar estas habilidades aos escritos feitos nos restantes resultados.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

1. Bergström, Magnus; Reis, Neves. Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.
2. Borregana, António Afonso. Gramática - língua portuguesa. Maputo: Textos Editores, 2006.
3. Carrilho, Métodos e técnicas de estudo. Lisboa: Presença, 2004.
4. Cunha, Celso; Cintra, Luis F. Lindley. Breve gramática do português contemporâneo. 18. ed. Lisboa, João Sá da Costa, 2006.
5. Dicionário da língua portuguesa
6. Monteiro, Manuela Matos. Como tirar apontamentos e fazer esquemas. Porto: Porto Editora, 2002.
7. Nascimento, Zacarias; Pinto, José Manuel. A dinâmica da escrita: como escrever com êxito. 5. ed. Lisboa: Plátano, 2006.
8. Oliveira, Pedro; Oliveira, Édula. Correspondência: oficial, empresarial e conhecimento de gramática. 2. ed. Porto Alegre: Doravante, 2005.
9. Ventura, Helena; Caseiro, Manuela. Guia prático de verbos com preposições. 2. ed. Lisboa: LIDEL, 2004.

© Copyright ANEP 2016

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP

4.2. MÓDULOS DE COMPETÊNCIA OBRIGATÓRIOS COMUNS

UC HTR034001111 Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas

TÍTULO DO MÓDULO: INTRODUZIR HABILIDADES DE MARKETING E TÉCNICAS DE VENDAS

Código do Módulo: UC HTR034001111

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com técnicas de marketing e vendas envolvidas na hotelaria e turismo de forma a maximizar os lucros.

Resultados de Aprendizagem:

1. **Determinar os segmentos de mercado e qual o seu impacto na economia Moçambicana**
2. **Diferenciar as abordagens de atendimento ao cliente requeridas para os diferentes segmentos de mercado**
3. **Determinar um modelo de boas práticas a ser seguido pela hotelaria e turismo**

TITULO DO MÓDULO: INTRODUIR HABILIDADES DE MARKETING E TÉCNICAS DE VENDAS

Resultado de Aprendizagem 1: Determinar os segmentos de mercado e qual o seu impacto na economia Moçambicana

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Analisar a importância dos sectores de hotelaria e turismo na economia moçambicana
 - b) Diferenciar entre os diferentes segmentos de mercado nos sectores da hotelaria e turismo.
 - c) Determinar os métodos apropriados para atrair os diferentes segmentos de mercado
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Evidências Escritas / Orais:

É esperado que os estudantes forneçam evidências de pesquisa num mínimo de **três (3)** segmentos de mercado diferentes e como estes segmentos podem ser atraídos de forma a gastar mais dinheiro.

TÍTULO DO MÓDULO: INTRODUIR HABILIDADES DE MARKETING E TÉCNICAS DE VENDAS

Resultado de Aprendizagem 2: Diferenciar as abordagens de atendimento ao cliente requeridas para os diferentes segmentos de mercado

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Determinar as diferentes abordagens utilizadas em atendimento ao cliente no sector da hotelaria e turismo
 - b) Aplicar as diferentes abordagens nos segmentos de mercado
 - c) Avaliar o impacto que estas abordagens têm no negócio
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas:*Escritas / Orais:*

É esperado que os estudantes avaliem os efeitos de diferentes abordagens indicando **dois (2)** efeitos positivos e **dois (2)** efeitos negativos.

Demonstração

É esperado que os estudantes demonstrem um mínimo de **três (3)** abordagens diferentes perante atendimento ao cliente.

TÍTULO DO MÓDULO: INTRODUIR HABILIDADES DE MARKETING E TÉCNICAS DE VENDAS

Resultado de Aprendizagem 3: Determinar um modelo de boas práticas a ser seguido pela hotelaria e turismo

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Estabelecer um modelo de boas práticas para marketing dos serviços oferecidos pela hotelaria e turismo
 - b) Estabelecer um modelo de boas práticas para atendimento ao cliente na Campo de hotelaria e turismo
 - c) Aplicar os modelos de boas práticas a um produto e um serviço de hotelaria e turismo
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas*Escritas / Oraís:*

Os estudantes devem ser capazes de identificar modelos de boas práticas de atendimento ao cliente e marketing dos serviços de hotelaria e turismo.

Demonstração

O estudante deve aplicar um modelo de boas práticas a um produto e um serviço oferecido pelo sector da hotelaria e turismo.

TÍTULO DO MÓDULO: INTRODUZIR HABILIDADES DE MARKETING E TÉCNICAS DE VENDAS**NOTAS DE SUPORTE**

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais de ensino e aprendizagem e dos instrumentos de avaliação.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo desenvolva a consciência dos estudantes sobre a importância do marketing e do atendimento ao cliente no sector da hotelaria e turismo para a economia de Moçambique e dos indivíduos envolvidos.

Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes para terem um bom desempenho a este nível, mas também, melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

Deve ser feita referência a todos os módulos práticos realizados neste nível, nas diferentes Campos profissionais, nas aplicações práticas dos aspectos teóricos deste Módulo.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um portfólio de evidências, durante este Módulo, que deve conter toda a pesquisa e as aplicações práticas utilizadas. Deve ser fornecida ao estudante uma lista de verificação de portfólio, no início, de forma a assegurar a cobertura de todos os Critérios de Desempenho. Deve ser feita referência ao guia genérico de portfólio ao compilar o guia específico do portfólio para este Módulo.

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Devem ser apresentados aos estudantes dados simples que incluam detalhe sobre o rendimento gerado pelos sectores da hotelaria e turismo. Devem ser encorajados a olhar não apenas para o rendimento directo gerado mas também para os rendimentos subsidiários ou secundários gerados por:

- Proprietários de lojas diversas
- Vendedores de artesanato
- Fornecedores de equipamento
- Fornecedores de produtos
- Trabalhadores na construção
- Trabalhadores nos transportes

A análise deve decompor estes aspectos, demonstrar os benefícios gerados por estes sectores e projecções para o futuro próximo.

Os segmentos de mercado devem incluir as seguintes classificações:

- Idade
- Género
- Dimensão da família
- Níveis de rendimento
- Enquadramento étnico
- Ocupação
- Educação
- Religião
- Orientação sexual
- Enquadramento socioeconómico

Os estudantes devem identificar pelo menos 3 métodos de atrair cada um dos segmentos de mercado utilizando exemplos práticos provenientes das Campos profissionais. Este trabalho deve ser realizado em pequenos grupos, alocando segmentos de mercado definidos a cada grupo. A utilização de feedback para todo o grupo permite uma discussão aberta e concordar sobre os métodos mais apropriados.

Resultado de Aprendizagem 2:

Os estudantes devem discutir as abordagens ao atendimento ao cliente que experienciaram, que proporcionaram e os efeitos destas diferentes abordagens. As técnicas de atendimento ao cliente podem ser vistas em termos de serviço pré venda, serviço durante a venda e serviço pós venda. Estas técnicas podem incluir:

- Venda fria (abordando os clientes sem que estes tenham feito qualquer pergunta)
- Venda por e-mail

- Telefone
- Chamada pessoal
- Venda em casa
- Venda aumentada (encorajando os clientes a aumentar o produto)
- Descontos de grupo
- Sistema de recompensas (pontos de bônus / descontos)

Na aplicação destas técnicas, os estudantes devem ser encorajados a trabalhar em pequenos grupos, olhando para segmentos de mercado diferentes daqueles alocados no Resultado de Aprendizagem 1. Pode ser adoptada uma abordagem de estudo de caso, onde sejam apresentados aos estudantes exemplos de produtos e serviços, e lhes seja atribuída a tarefa de identificar as melhores abordagens de atendimento ao cliente para cada um dos segmentos de mercado alocados.

A avaliação do impacto destas abordagens deve identificar que os melhores clientes de uma empresa nem sempre são aqueles que geram mais receitas, mas sim aqueles que proporcionam a melhor margem de lucro. Por outras palavras, os clientes que requerem pouco investimento para um maior retorno.

Os efeitos positivos devem incluir:

- Lucro aumentado
- Base de clientes aumentada
- Passagem da palavra entre clientes sobre o produto / serviço
- Oportunidades de emprego aumentadas
- Expansão do negócio

Os efeitos negativos devem incluir:

- Demasiados clientes
- Clientes insatisfeitos
- Tipo errado de clientes atraído
- Pessoal não treinado
- Estratégias erradas aplicadas

Resultado de Aprendizagem 3:

Este Resultado de Aprendizagem junta os outros 2 e os estudantes devem trazer as técnicas de boas práticas da sua aprendizagem e formular uma abordagem perante o marketing e as vendas que demonstre a sua compreensão.

Na aplicação destas técnicas, devem ser fornecidos, aos estudantes, detalhes de uma variedade de produtos e serviços na sua Campo profissional. Isto deve ser realizado em pequenos grupos e a cada estudante devem ser alocadas tarefas específicas. Ao partilhar a experiência no feedback, os estudantes vão aprender a partir das diferentes experiências e vão estar melhor informados.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em INTRODUIR HABILIDADES DE MARKETING E VENDAS deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do estudante como indivíduo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Âmbito de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve também ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Contexto de Aplicação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação incluindo livro de registos para as aulas práticas, questões de resposta breve e portefólio de documentos produzidos para as aulas práticas. Por favor verifique as estratégias de avaliação na Informação de Registo de Qualificações para orientação futura.

Resultado de Aprendizagem 1:

Deve ser avaliada utilizando o portefólio de evidências produzido aos longo dos exercícios práticos, com o estudante a utilizar uma lista de verificação de forma a assegurar a cobertura de todos os Critérios de Desempenho. Devem ser utilizadas questões suplementares de forma a confirmar a autenticidade do trabalho do estudante, uma vez que algumas evidências podem ter sido produzidas em trabalhos de grupo.

Resultado de Aprendizagem 2:

Este Resultado de Aprendizagem é avaliado em duas (2) partes:

A primeira parte envolve uma observação das habilidades envolvidas para implementar habilidades de atendimento ao cliente apropriadas perante uma variedade de segmentos de mercado. Estas evidências devem ser registradas utilizando uma lista de verificação de observação.

A segunda parte envolve a entrega de um pequeno relatório sobre a avaliação. Este relatório não deverá ter mais de 800 palavras e deve abranger os Requisitos de Evidências como descritos anteriormente.

Resultado de Aprendizagem 3:

Este Resultado de Aprendizagem é avaliado em duas (2) partes:

A primeira parte envolve uma observação das habilidades ao aplicar um modelo de boas práticas de marketing e atendimento ao cliente, demonstrando o porquê de esse ser um modelo de boas práticas.

A segunda parte envolve a entrega de um pequeno relatório delineando o porquê de estes modelos serem a melhor forma de abordar o marketing e o atendimento ao cliente, para os produtos e serviços específicos alocados. Este relatório deverá ter no máximo 800 palavras.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível 5 do QNQP, ou a saída para o emprego.

Bibliografia

1.

A lista acima apresentada é apenas uma sugestão devendo ser considerados todos os materiais referenciados apropriados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

Esta publicação poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

UC HTR034002111 Controlar Custos e Vendas**TÍTULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS****Código do Módulo: UC HTR034002111****Data: Junho de 2009****Nível: 4****Créditos: 8**

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com o controlo dos vários custos envolvidos numa empresa e o impacto de controlar estes custos no sucesso / insucesso de um negócio.

Resultados de Aprendizagem:

- 1. Analisar os elementos dos custos envolvidos em hotelaria e turismo**

- 2. Demonstrar o efeito de alterações nas vendas e nos custos de uma sessão de vendas**

- 3. Determinar estratégias para controlar custos e vendas**

TÍTULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

Resultado de Aprendizagem 1: Analisar os elementos dos custos envolvidos na hotelaria e turismo

Critérios de Desempenho

- | | |
|----|---|
| a) | Descrever correctamente os elementos dos custos |
| b) | Identificar e calcular o custo das vendas para uma dada situação |
| c) | Determinar as vendas totais para um período de vendas |
| d) | Calcular correctamente o lucro bruto e líquido de uma sessão de vendas para uma dada situação |
-

Contexto de Aplicação

Elementos dos custos:

Custo das vendas (materiais), custos com pessoal, custos gerais, lucro bruto e líquido.

Situação dada:

Estabelecimentos de comida rápida, cafés, restaurantes, hotéis, operadores turísticos.

Evidências Requeridas:

Escritas / Oraís:

Os estudantes calculam os custos e proveitos relacionados com sectores específicos da hotelaria e turismo, dada uma variedade de alvos.

TÍTULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

Resultado de Aprendizagem 2: Demonstrar o efeito de alterações nas vendas e nos custos de uma sessão de vendas

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Calcular o efeito nos lucros, de um aumento ou diminuição nos elementos dos custos, para uma dada situação
 - b) Calcular o efeito nos lucros, de alterações nas vendas, numa dada situação
 - c) Identificar as razões para as alterações nos custos e nas vendas
-

Contexto de Aplicação

Elementos dos custos:

Custo das vendas (materiais), custos com pessoal, custos gerais, lucro bruto e líquido.

Situação dada:

Estabelecimentos de comida rápida, cafés, restaurantes, hotéis, operadores turísticos.

Evidências Requeridas:

Evidências Escritas / Orais:

Os estudantes devem ser capazes de calcular e fornecer possíveis razões para o aumento ou diminuição no lucro, como resultado de alterações nos custos e nas vendas.

TÍTULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

Resultado de Aprendizagem 3: Determinar estratégias para controlar custos e vendas

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Identificar Campos onde se pode aumentar as vendas
 - b) Determinar formas de implementar as melhorias sugeridas
 - c) Identificar Campos onde os custos podem ser reduzidos
 - d) Determinar formas de implementar as melhorias sugeridas
-

Contexto de Aplicação

Aumento das vendas:

Promoções, alterações na estrutura de preços

Redução de custos:

Mudar fornecedores, formação dos colaboradores, produtos locais e produtos de qualidade

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

O estudante deve produzir um relatório abordando as Campos preocupantes e fazer recomendações apropriadas

UC HTR034002111 Controlar Custos e Vendas

TÍTULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais de ensino e aprendizagem e dos instrumentos de avaliação.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **80** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que este módulo apresente aos estudantes os conceitos de custos e vendas e o impacto que estes têm na rentabilidade e sustentabilidade de uma empresa. Este aspecto deve introduzir a ideia de controlo de custos ser responsabilidade de todos os colaboradores e como pequenas mudanças podem ter grandes impactos.

Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes para terem um bom desempenho a este nível, mas também, melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

O conteúdo deste módulo deve ser baseado em números realistas, sendo apresentados aos estudantes em quantidade suficiente de forma a permitir amplas oportunidades para praticar as habilidades de contabilidade requeridas para concluir com sucesso este módulo.

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser leccionado utilizando uma variedade de exercícios que permitam aos estudantes praticar as habilidades necessárias. Estes exercícios devem ser baseados numa vasta variedade de estabelecimentos abrangendo:

- Diferentes tipos de estabelecimentos
- Diferentes dimensões de estabelecimentos
- Diferentes formas de financiamento (lucrativas / não lucrativas, empresas privadas / públicas)
- Diferentes momentos do ano

Estes exercícios devem ser baseados em estudo de casos muito breves, permitindo aos estudantes fazer certos pressupostos, guiados, sobre todos os pontos indicados acima.

Os objectivos de lucro bruto dados devem ser 70%, 65%, 60% e 55%.

O total de vendas para o período deve levar em conta o seguinte:

- Vendas a dinheiro
- Vendas a crédito
- Devoluções a clientes

Os lucros brutos e líquidos devem ser calculados em termos monetários e percentuais. O docente de explicar a necessidade de exprimir estes valores em percentagem, para permitir melhores comparações entre os diferentes estabelecimentos, uma vez que o volume de negócios em termos monetários pode variar bastante.

Resultado de Aprendizagem 2:

O docente deve utilizar o mesmo exercício de estudo de caso que foi utilizado no Resultado de Aprendizagem 1. Baseando-se nas respostas alcançadas nestes exercícios, devem ser fornecidos novos números aos estudantes para lhes permitir calcular o efeito de:

- Um aumento em 1, 2 e nos 3 custos.
- Uma diminuição em 1, 2 e nos 3 custos.
- Um aumento nas vendas globais
- Uma diminuição nas vendas globais

As razões mas estas mudanças devem incluir:

- Um aumento / diminuição no número de clientes
- Um aumento / diminuição no montante que cada cliente está disposto a gastar
- Um aumento / diminuição nos salários
- Um aumento / diminuição no montante de desperdício
- Um aumento / diminuição no montante pago por bens / serviços
- Um aumento / diminuição no montante de roubos
- Um aumento / diminuição no montante pago por electricidade, água e quaisquer outros custos gerais

Resultado de Aprendizagem 3:

No seguimento do Resultado de Aprendizagem 2, o estudante deve ser encorajado a identificar formas de aumentar as vendas baseando-se nos pressupostos já estabelecidos. Não omita o efeito da concorrência ao olhar para o Âmbito de Aplicação dos Critérios de Desempenho (a).

Ao desenvolver planos de implementação para aumentar as vendas, os estudantes devem ser encorajados a serem realistas nas suas sugestões tendo em conta o limite do preço. Este aspecto reconhece que um cliente vai atingir o ponto para além do qual não vai estar disposto a pagar um certo valor por um produto ou serviço. Talvez a melhor forma de abordar este aspecto será utilizar discussões em grupo, a experiência pessoal e olhar para estruturas de preços de organizações reais.

Identificar Campos de redução de custos é sempre delicado, especialmente quando tem impacto nos colaboradores e na satisfação dos clientes.

Quando se sugerem formas de implementar estas alterações, devem ser considerados os seguintes pontos:

- Fidelização dos clientes
- Qualidade dos bens / serviços
- Gestão da mudança

O estudante deve ser encorajado a produzir pequenos relatórios (num máximo de 350 palavras) detalhando os seus planos de melhorias. O docente deve comentar estes relatórios, concentrando-se nos seus aspectos positivos ao mesmo tempo que evidencia aspectos a melhorar.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em CONTROLAR CUSTOS E VENDAS deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do estudante como indivíduo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude

de produtividade em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve também ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Contexto de Aplicação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 1 – 3:

Todos os Resultados de Aprendizagem neste Módulo devem ser avaliados utilizando uma abordagem de estudo de caso, fornecendo aos estudantes a informação requerida para que sejam capazes de fazer os cálculos necessários numa área profissional relevante.

A informação do estudo de caso deve ser suplementada à medida que o estudante prossegue na avaliação de cada Resultado de Aprendizagem, de forma a não sobrecarrega-lo com informação extra uma vez que o pode confundir.

Quando requerido, poderão ser utilizadas questões suplementares para complementar as respostas sobre as quais haja dúvidas sobre a forma como as mesmas foram alcançadas. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas no trabalho do estudante.

Os estudantes devem ser encorajados a mostrar os seus trabalhos através de todos os cálculos. Este aspecto vai permitir que o docente determine se quaisquer erros cometidos foram erros de princípio, requerendo uma reavaliação.

Ao efectuar os cálculos, o estudante apenas deve ser penalizado uma vez por cada erro, uma vez que seria injusto continuar a penaliza-los pelo mesmo erro pelo seu impacto nos restantes cálculos.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível 5 do QNQP, ou a saída para o emprego.

Bibliografia

1.

A lista acima apresentada é apenas uma sugestão devendo ser considerados todos os materiais referenciados apropriados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

Esta publicação poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

UC HTR034003111 Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo

TÍTULO DO MÓDULO: Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo

Código do módulo: UC HTR034003111

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a aplicação e manutenção de princípios de higiene, segurança e protecção num ambiente de hotelaria e turismo.

Resultados de Aprendizagem:

1. Monitorizar medidas higiénicas e sanitárias apropriadas aos sectores de hotelaria e turismo
2. Controlar o ambiente de trabalho de forma a assegurar segurança e protecção
3. Manter conhecimentos sobre HIV/Sida no local de trabalho
4. Descrever os procedimentos de segurança em caso de incêndio

TÍTULO DO MÓDULO: MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO

Resultado de Aprendizagem 1: Monitorizar medidas higiénicas e sanitárias apropriadas aos sectores de hotelaria e turismo

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Identificar as principais Campos a serem monitorizadas em termos de padrões higiénicos e sanitários.
 - b) Construir uma lista de verificação apropriada para utilizar numa organização.
 - c) Demonstrar práticas de higiene apropriadas e medidas sanitárias no local de trabalho, de acordo com a legislação corrente.
-

Contexto de Aplicação

Campos principais:

Higiene pessoal, práticas pessoais, higiene ambiental:

Controlo de epidemias, eliminação de lixos, equipamento

Evidências Requeridas:

Evidências escritas e/ou orais:

O estudante é capaz de identificar a variedade de Campos a serem verificadas através de uma lista de verificação apropriada.

Demonstração:

O estudante é capaz de demonstrar medidas higiénicas e sanitárias apropriadas, mantendo higiene pessoal e ambiental.

TÍTULO DO MÓDULO: MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO

Resultado de Aprendizagem 2: Controlar o ambiente de trabalho de forma a assegurar segurança e protecção

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Descrever correctamente o propósito principal dos principais regulamentos de saúde e segurança relacionados com o local de trabalho.
 - b) Descrever correctamente as medidas para manter segurança e protecção no local de trabalho.
 - c) Demonstrar procedimentos de trabalho seguros, consistentes com a natureza do local de trabalho.
-

Contexto de Aplicação

Regulamentos de Saúde e Segurança:

Lei de Controlo de Alimentos, Lei de Saúde Pública, Lei sobre o Álcool, Lei de Controlo do Tabaco.

Evidências Requeridas:

Escritas / Oraís:

O estudante é capaz de descrever os principais regulamentos de Saúde e Segurança relacionados com hotelaria e turismo.

Demonstração:

O estudante é capaz de demonstrar procedimentos de trabalho seguros.

TÍTULO DO MÓDULO: MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO

Resultado de Aprendizagem 3: Manter conhecimentos sobre HIV/Sida no local de trabalho

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Monitorizar as suas práticas de trabalho, bem como as dos outros.
 - b) Seguir os procedimentos de reporte requeridos.
 - c) Planear uma sessão de informação curta, no local de trabalho, sobre práticas de trabalho seguras, de forma a reduzir o risco de infeção e transmissão.
 - d) Realizar uma sessão de informação curta, sobre práticas de trabalho seguras, de forma a reduzir o risco de infeção e transmissão.
-

Contexto de Aplicação

Fontes de informação:

Internet, políticas do governo, informação clínica, posters, medidas de protecção.

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

O estudante é capaz de realizar correctamente os processos de monitorização requeridos para minimizar o risco de infeção e transmissão de HIV/Sida.

Demonstração:

O estudante deve demonstrar, num ambiente de grupo, uma sessão de informação sobre prevenção e transmissão de HIV/Sida.

TÍTULO DO MÓDULO: MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO

Resultado de Aprendizagem 4: Descrever os procedimentos de segurança em caso de incêndio

Critérios de Desempenho

- | | |
|----|--|
| a) | Descrever correctamente os diferentes tipos e causas de incêndio mais frequentes no sector da hotelaria e turismo. |
| b) | Identificar o extintor mais apropriado para cada tipo de incêndio. |
| c) | Descrever correctamente os procedimentos a serem seguidos em caso de incêndio nas instalações. |
-

Contexto de Aplicação

Tipos de incêndio:

Incêndios de classe A, B ou C

Tipos de extintor:

Água, espuma, dióxido de carbono, pó químico, cobertor de incêndio, areia

Tipos de combustível:

Consumíveis (papel, madeira, tinta, tecidos), líquidos, gás

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

O estudante é capaz de descrever os procedimentos de segurança em caso de incêndio. É esperado que o estudante seja capaz de identificar os diferentes tipos de extintores.

TÍTULO DO MÓDULO: MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO**NOTAS DE SUPORTE**

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais de ensino e aprendizagem e dos instrumentos de avaliação.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que este módulo se baseie nas habilidades desenvolvidas no módulo “Demonstrar higiene e segurança básicas” frequentado na Qualificação de Nível 3. Durante este módulo a ênfase deve ser colocada no desenvolvimento de um sentido de responsabilidade no estudante e nos seus colegas para o desempenho de práticas seguras e higiénicas.

Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes para terem um bom desempenho a este nível, mas também, melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 4

Este módulo deve ser leccionado em conjugação com os módulos práticos dentro das áreas profissionais. Este aspecto deve ser visto como uma oportunidade para ensino e avaliação em grupo e assim reduzir a carga de trabalho tanto para os docentes como para os estudantes. Os docentes devem verificar o documento de registo de qualificações para os módulos apropriados e trabalhar proximamente com outros docentes dentro da equipa.

Legislação referida ao longo deste módulo deve ser a versão mais recente das seguintes leis:

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

As principais áreas a serem monitorizadas vão variar entre as especialidades profissionais, mas com áreas comuns tais como a higiene pessoal. Os estudantes devem estar conscientes da natureza sensível desta área em particular e deve ser tido cuidado ao monitorizar este aspecto em particular. Serão requeridas habilidades interpessoais para lidar com as situações difíceis, e as representações serão a melhor forma de apresentar e demonstrar as técnicas para fornecer feedback / instruções difíceis.

Uma lista de verificação apropriada deve incorporar áreas gerais que vão aparecer em todas as organizações, com espaço disponível para áreas específicas. O estudante deve ser apresentado a esta lista de verificação, por exemplo, utilizando uma área dentro da escola que possa ser utilizada como guia para a lista de verificação.

Numa situação ideal os estudantes devem ter acesso a um local de trabalho para desenharem a sua lista de verificação, mas na realidade os estudantes podem utilizar a escola como exercício de simulação. Após o piloto o estudante pode então adaptar a sua lista de verificação à luz da sua experiência e feedback dos outros. Este aspecto pode ser aplicado dentro da área da escola com a aprovação da escola.

Resultado de Aprendizagem 2:

O estudante deve receber um pequeno resumo dos pontos principais da legislação que sejam pertinentes para a área profissional e que vão ter impacto nas práticas laborais. Deve ser então encorajado a identificar, através de um estudo de um caso, quais são os propósitos principais e como se aplicam ao cenário.

O estudante deve ser capaz de distinguir acidentes comuns tais como quedas, queimaduras, cortes, feridas e entorses. O estudante deve ser capaz de descrever o procedimento de relatório para acidentes e artigos perdidos, assim como procedimentos de trabalho que afectam a segurança em áreas tais como entrada não autorizada em áreas restritas, identificação de perigos, proteger o manuseamento de dinheiro e chaves, lidar com artigos e indivíduos suspeitos.

Podem ser utilizados exercícios de representação de forma a permitir aos estudantes a oportunidade de praticar os procedimentos. Pode ser discutido como lidar com emergências tais como ameaças de bomba e motins, mas deve ser sublinhada a importância de se manter fiel aos procedimentos do estabelecimento em questão.

Espera-se que o estudante demonstre procedimentos de trabalho seguros, consistentes com a natureza do local de trabalho, em todas as unidades práticas apresentadas na qualificação, através de ensino e avaliação em grupo.

Resultado de Aprendizagem 3:

Deve ser feita referência à informação fornecida durante o módulo de Nível 3 “Higiene e Segurança”, no que diz respeito à consciência do HIV/Sida. Este ponto deve formar a base de monitorização do comportamento, sendo os pontos-chave evidenciados numa lista de verificação produzida pelo estudante. Esta deve remeter para os pontos gerais de comportamento que podem / vão reduzir o risco de infecção e transmissão.

Deve ser entregue aos estudantes um formato padrão de relatório para reportar qualquer coisa descoberta durante o período de monitorização. Pode ser utilizado o estudo de casos na eventualidade de não acontecer nada naturalmente que requeira relatório.

Ao planear uma sessão de informação, deve ser fornecida aos estudantes uma apresentação em grupo do cliente que deve incluir:

- Amplitude de idades da audiência
- Experiência da audiência
- Ocupações da audiência

O estudante deve ser encorajado a pesquisar a informação disponível, para a incorporar no seu plano, de forma a manter uma abordagem consistente perante a formação em HIV/Sida.

O plano para a sessão de informação deve ter 15 minutos, como orientação geral. O plano deve incluir:

- Introdução
- Pontos principais
- Resumo dos pontos principais

Tanto quanto possível, os materiais identificados devem ser apropriados para a audiência, tal como descrita na apresentação do cliente.

O estudante pode ser encorajado a utilizar métodos de apresentação apropriados, que se adequem ao grupo do cliente, tal como descrito na apresentação. Os tempos da apresentação são importantes para:

- Cobrir o tópico
- Manter a audiência interessada
- Atingir os objectivos da sessão de informação

Resultado de Aprendizagem 4:

Os estudantes devem ser encorajados a investigar os diferentes tipos de incêndio, de forma a incluir as classes A, B, C e D e os procedimentos a serem seguidos. O estudante deve então identificar as áreas da escola onde podem ocorrer possíveis incêndios.

Será esperado que o estudante seja capaz de identificar os diferentes tipos de extintores disponíveis, incluindo água, espuma e CO₂. Os estudantes devem estar cientes do código de cores dos diferentes extintores, tais como vermelho, azul, creme, preto e verde. A utilização de baldes de incêndio, areia, cobertores de incêndio e extintores,

utilizados para lidar com diferentes tipos de incêndio, resultantes de falhas eléctricas, incêndios na cozinha e fumar, devem também ser abordados. Também nesta situação o estudante deve fazer recomendações para a escola.

O estudante deve então ser capaz de explicar e conceber os procedimentos correctos em caso de incêndio, ou quando o alarme de incêndio for activado. Os procedimentos de incêndio devem ser desenvolvidos para a escola.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do estudante como indivíduo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve também ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Contexto de Aplicação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 1 – 3:

Estes 3 Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados utilizando dois (2) métodos:

Parte 1: Observação de tarefas práticas tanto numa simulação como na realidade. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas

questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

Se não for possível uma situação real, então devem ser utilizadas simulações e representações de forma a preencher os Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação.

Parte 2: Questões de resposta curta baseadas numa informação de estudo de caso deverão gerar evidências para cobrir os restantes Critérios de Desempenho, tal como sugerido nos Requisitos de Evidências.

Resultado de Aprendizagem 4:

Devem ser utilizadas questões de resposta curta para extrair as respostas requeridas para abranger o Critério de Desempenho.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível 5 do QNQP, ou a saída para o emprego.

Bibliografia

1.

A lista acima apresentada é apenas uma sugestão devendo ser considerados todos os materiais referenciados apropriados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

Esta publicação poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

UC HTR034004111 Manter um programa de limpeza para determinadas áreas

TÍTULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS

Código do Módulo: UC HTR034004111

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de desenvolver e manter consistentemente um programa de limpeza eficaz para a sua Campo, de forma a assegurar a segurança dos colaboradores e clientes.

Resultados de Aprendizagem:

1. Desenhar um programa de limpeza para a área
2. Conduzir inspeções do programa de limpeza
3. Reportar quaisquer falhas/problemas às pessoas apropriadas

TÍTULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS

Resultado de Aprendizagem 1: Desenhar um programa de limpeza para a área

Critérios de Desempenho

- a) Identificar a tarefas de limpeza regulares dentro da área de responsabilidade
 - b) Determinar todos os recursos necessários para as operações
 - c) Preparar uma limpeza detalhada para guiar a execução das tarefas de limpeza de acordo com a política da organização
-

Contexto de Aplicação

Recursos:

Colaboradores, equipamento de limpeza, agentes de limpeza, roupas de protecção.

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

É esperado que os estudantes desenhem um programa básico de limpeza para a sua área de responsabilidade no local de trabalho.

TITULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS

Resultado de Aprendizagem 2: Conduzir inspecções do programa de limpeza

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Conduzir inspecções regulares das responsabilidades de limpeza
 - b) Garantir a manutenção dos padrões organizacionais
 - c) Realizar a acção apropriada para visar quaisquer questões que surjam
 - d) Compor um relatório detalhando as tarefas realizadas de acordo com a política da organização.
-

Contexto de Aplicação

Inspecções:
Regulares, contínuas e verificação de locais

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

É esperado que os estudantes reportem sobre a monitoria das operações de limpeza na sua área de responsabilidade.

Demonstração

É esperado que os estudantes desenhem uma lista de monitorização e conduzam inspecções de limpeza dos locais específicos no local de trabalho.

TÍTULO DO MÓDULO: **MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS**

Resultado de Aprendizagem 3: Reportar quaisquer falhas/problemas às pessoas apropriadas

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Construir uma lista de verificação para a manutenção regular e verificação de equipamento
 - b) Registrar toda a informação relevante no que diz respeito a estragos e falhas.
 - c) Reportar toda a informação relevante no que diz respeito a estragos e falhas às pessoas apropriadas.
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

É esperado que os estudantes registem quaisquer falhas e problemas identificados às pessoas apropriadas

TÍTULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS**NOTAS DE SUPORTE**

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais de ensino e aprendizagem e dos instrumentos de avaliação.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo desenvolva as tarefas práticas de limpeza introduzidas no Nível 3, introduzindo um elemento de auto avaliação e supervisão.

Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes para terem um bom desempenho a este nível, mas também, melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

Deve ser feita referência ao módulo “Introdução aos serviços de receção e limpeza de quartos” leccionado no Nível 3.

É recomendado que os estudantes mantenham um portfólio / livro de registos de evidências ao longo deste Módulo. Deve ser feita referência às notas de orientação genéricas de portfólio / livro de registos, já produzidas para o Nível 3, aquando da compilação das notas de orientação específicas para este Módulo. O estudante vai requerer muito apoio nos primeiros dias deste Módulo, com pontos de situação e feedback contínuos, sobre o conteúdo / apresentação, numa base regular. Deve ser fornecida ao estudante uma lista de verificação de forma a assegurar uma cobertura completa dos Critérios de Desempenho e do Contexto de Aplicação.

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Será sensato entregar ao estudante uma descrição detalhada de uma variedade de áreas na sua área profissional, que vão suportar o desenvolvimento de vários planos requeridos para este Resultado de Aprendizagem.

Se não for exequível, então as áreas na escola deverão ser identificadas e negociadas com o director da escola para propósitos práticos.

Ao identificar as tarefas de limpeza regulares, o estudante deve desenhar um gráfico para cada área de responsabilidade, dentro do ambiente profissional, que detalhe o seguinte:

- Tarefas diárias
- Tarefas semanais
- Tarefas de limpeza profunda / tarefas ocasionais

O gráfico deve incluir também uma lista completa de recursos requeridos para cada uma destas tarefas. Estas tarefas devem ter em consideração a disponibilidade local e fornecer alternativas no caso destas não estarem disponíveis por uma razão qualquer.

O programa de limpeza detalhado pode / deve incluir cartas de trabalho / tarefa para cada parte do programa de limpeza. Estas devem ser tarefas SMART – Específicas (Specific), Mensuráveis (Measurable), Alcançáveis (Achievable), Realistas (Realistic) e Definidas no tempo (Time bound). Devem também ser amigáveis para os utilizadores num mercado específico – Este alvo podem ser os estudantes a frequentar o Nível 3.

Resultado de Aprendizagem 2:

Poderá ser útil trabalhar de perto com os estudantes a frequentar o Nível 3 de forma a tornar este Resultado de Aprendizagem o mais realista possível.

O estudante deve conceber uma lista de verificação de observação que reflecta as tarefas de limpeza identificadas no Resultado de Aprendizagem 1. Esta deve detalhar a ordem de verificação e a hora destas observações, com uma coluna de comentários para anotar quaisquer comentários positivos e negativos.

As questões que podem surgir podem incluir:

- Faltas / doenças do pessoal
- Falta de recursos
- Equipamento avariado
- Disponibilidade do espaço

Cada estudante deve construir um relatório, com um máximo de 800 palavras, baseado na sua lista de verificação de observação e quaisquer questões que tenham surgido durante a actividade. Este deve incluir os padrões atingidos e recomendações para as tarefas futuras.

Resultado de Aprendizagem 3:

Os estudantes devem construir um inventário de todo o equipamento e recursos mantidos na área de responsabilidade. Na ausência de um “local de trabalho real” a escola deve ser abordada de forma a permitir que os estudantes abranjam o Critério de Desempenho. Este inventário deve incluir a data de compra e o valor anexados a cada elemento do equipamento.

Este inventário deve então ser utilizado para registar toda a informação relevante no que diz respeito a estragos e falhas. O detalhe registado deve incluir:

- Data de verificação
- Pessoa que realizou a verificação
- Falhas / estragos registados

Deve ser fornecido aos estudantes um formato de relatório que se adeque à organização. Um diagrama organizacional, de quem deve receber estes relatórios, deve também ser fornecido de forma a permitir referências correctas.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS deve ser activa e centrada no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do estudante como individuo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve também ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Contexto de Aplicação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Para orientação futura consultar as estratégias na Informação de Registo de Qualificações.

Resultado de Aprendizagem 1:

O estudante deve apresentar o seu portfólio de evidências de forma a demonstrar que construiu um plano de limpeza detalhado abrangendo todos os Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação.

Resultado de Aprendizagem 2:

Esta avaliação é feita em duas (2) partes:

Parte 1: Deve ser utilizada uma lista de verificação de observação para registar o desempenho, evidências do estudante a realizar os procedimentos de inspecção e verificação. Podem ser utilizadas questões suplementares para abordar quaisquer pontos discutíveis. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

Parte 2: Deve ser entregue um pequeno relatório de forma a abranger o Critério de Desempenho (d). Este relatório não deverá ter mais de 800 palavras.

Resultado de Aprendizagem 3:

Os estudantes devem entregar a sua lista de verificação e relatórios como parte do portfólio de evidências, abrangendo todos os Critérios de Desempenho.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível 5 do QNQP, ou a saída para o emprego.

Bibliografia

1.

A lista acima apresentada é apenas uma sugestão devendo ser considerados todos os materiais referenciados apropriados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

Esta publicação poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

UC HTR034005111 Providenciar primeiros socorros básicos

TÍTULO DO MÓDULO: Providenciar primeiros socorros básicos

Código do módulo: UC HTR034005111

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com primeiros socorros de acordo com parâmetros de segurança e protecção.

Resultados de Aprendizagem:

1. Avaliar os requisitos básicos de primeiros socorros
2. Classificar rapidamente situações de emergência e organizar a assistência de serviços de emergência
3. Documentar todas as situações de emergência

TÍTULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS.

Resultado de Aprendizagem 1: Avaliar os requisitos básicos de primeiros socorros

Critérios de Desempenho

- a) Identificar as necessidades básicas de primeiros socorros de um outro indivíduo
 - b) Avaliar que passos podem ser dados para apoiar o indivíduo
 - c) Aplicar técnicas básicas de primeiros socorros
-

Contexto de Aplicação

Primeiros socorros básicos:

Pequenos cortes, feridas, queimaduras superficiais, tonturas, desmaios

Evidências Requeridas:

Demonstração:

O estudante é capaz de identificar os requisitos básicos de primeiros socorros a outro indivíduo e aplicar técnicas apropriadas para ajudar a pessoa

TÍTULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS.

Resultado de Aprendizagem 2: Classificar rapidamente situações de emergência e organizar a assistência de serviços de emergência

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Avaliar ferimentos e tomar decisões rapidamente no que diz respeito à acção a desenvolver.
 - b) Identificar e chamar serviços de apoio apropriados à situação
 - c) Retransmitir informação vital, de forma correcta e clara, aos serviços de emergência
 - d) Assistir os serviços de emergência como requerido
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas:*Demonstração:*

O estudante deve ser capaz de tomar decisões rápidas e correctas, no que diz respeito ao indivíduo, e contactar o pessoal apropriado para lidar com a situação

TÍTULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS.

Resultado de Aprendizagem 3: Documentar todas as situações de emergência

Critérios de Desempenho

- a) Fornecer relatórios claros, correctos e atempados
 - b) Fornecer feedback ao supervisor sobre incidentes no local de trabalho
 - c) Realizar quaisquer acções de seguimento requeridas para satisfazer as linhas de responsabilidade da organização
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas*Orais/Escritas*

É esperado que os estudantes expliquem a importância de documentar os procedimentos de emergência, de forma correcta e atempada, de acordo com os requisitos da organização.

Produto

É esperado que os estudantes produzam relatórios compilados após empreenderem procedimentos básicos de primeiros socorros.

TÍTULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS**NOTAS DE SUPORTE**

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais de ensino e aprendizagem e dos instrumentos de avaliação.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo desenvolva uma consciência das habilidades requeridas para lidar com uma variedade de procedimentos de primeiros socorros com que se podem deparar na vida. Não é intenção deste módulo esperar que o estudante aplique mais do que primeiros socorros básicos essenciais e remetam para prestadores especialistas quando requerido.

Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes para terem um bom desempenho a este nível, mas também, melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

Os estudantes devem manter um portfólio de evidências, ao longo do módulo, que reflita a experiência de representações / simulações e o estudo de casos utilizados durante o ensino e aprendizagem deste módulo.

Devem ser também evidenciadas e abordadas as implicações legais em todos os pontos deste módulo.

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

A identificação das necessidades de um indivíduo deve ser leccionado utilizando simulações que permitam que o estudante avalie as situações que possam surgir no dia a dia de trabalho, especialmente dentro das áreas profissionais. O estudante deve estar preparado para trabalhar com os seus colegas de forma a praticar as técnicas necessárias numa atmosfera sem ameaças.

Esta avaliação deve incluir:

- Vias respiratórias desobstruídas
- Respiração
- Circulação - pontos de pulsação

Avaliar os passos para apoiar o indivíduo devem incluir:

- Não mover o indivíduo se este tiver sido fisicamente ferido
- Não dar qualquer alimento ou bebida em caso de reacção alérgica / possível hospitalização
- Não dar quaisquer medicamentos
- Fazer com que o indivíduo esteja o mais confortável possível
- Contactar amigo / familiar
- Garantir que não há multidões à volta do indivíduo
- Averiguar a natureza do problema de uma forma simpática e prestável

Aplicar técnicas básicas de primeiros socorros deve incluir:

- Parar eficazmente hemorragias
- Tratar de queimaduras de primeiro e segundo grau
- As tonturas devem ser tratadas com roupas frias, colocando a cabeça entre os joelhos
- Colocar no processo de recuperação

Resultado de Aprendizagem 2:

Devem ser empregues uma mistura de representações ao leccionar este Resultado de Aprendizagem.

Deve ser discutida a necessidade de tomada de decisão rápida, utilizando as experiências pessoais dos estudantes, demonstrando os efeitos negativos de uma fraca tomada de decisão.

Reunir informação essencial a partir do indivíduo e / ou companheiro o mais rápido possível, incluindo:

- Nome
- Morada
- Condições médicas existentes
- Medicação existente
- Parente mais próximo

Identificar o serviço de apoio apropriado pode incluir:

- Oficial de primeiros socorros no local
- Médico / enfermeira local
- Serviços de emergência

Apoiar os serviços de emergência vai envolver a partilha da informação essencial num formato que seja facilmente acessível e útil, tanto por telefone como pessoalmente.

Este aspecto inclui também uma lista de procedimentos e / ou tratamentos administrados no local. Qualquer equipamento de primeiros socorros no local deve ser disponibilizado aos serviços.

Este aspecto pode também incluir conduzi-los ao indivíduo, desimpedir a via através do edifício e preparar as condições para o estacionamento do veículo, se necessário.

Resultado de Aprendizagem 3:

Aos estudantes, devem ser fornecidos os formatos apropriados a seguir ao realizar um relatório de incidente / acidente, o qual deve encorajar o registo da informação essencial reunida a partir do indivíduo / companheiro. Estes devem ser preenchidos o mais rapidamente possível a seguir ao evento de forma a permitir exactidão no relato.

O fornecimento de feedback deve ser baseado no relatório efectuado com um comentário verbal de forma a clarificar quaisquer pontos discutíveis.

As acções subsequentes devem incluir contactar o indivíduo – colaborador ou cliente, de forma a estabelecer o ponto da situação, cerca de uma semana a dez dias após o acontecimento.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do estudante como indivíduo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve também ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Contexto de Aplicação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Resultados de Aprendizagem 1 e 2:

Estes Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados numa situação prática, utilizando exercícios de simulação e representação baseados na área profissional. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

Mais evidências podem ser avaliadas através do portfólio de evidências mantido ao longo do módulo.

Resultado de Aprendizagem 3:

Deve ser avaliado utilizando os relatórios gerados pelo estudante após os acontecimentos experienciados ao longo do leccionamento e avaliação dos Resultado de Aprendizagem 1 e 2. Estes relatórios e todos os outros documentos requeridos para abranger o Critérios de Desempenho devem ser evidenciados através do portfólio de evidências.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível 5 do QNQP, ou a saída para o emprego.

Bibliografia

1.

A lista acima apresentada é apenas uma sugestão devendo ser considerados todos os materiais referenciados apropriados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

Esta publicação poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

UC HTR034006111 Estabelecer os termos legais da industria da hotelaria e turismo em Moçambique

TITULO DO MÓDULO: Estabelecer os aspectos legais de empresas na área da hotelaria e turismo em Moçambique

Código do Módulo: UC HTR034006111

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a operação de uma empresa na área da hotelaria e turismo em Moçambique, com a devida atenção aos aspectos legais.

Resultados de Aprendizagem:

1. Estabelecer os procedimentos para abrir uma empresa
2. Definir as obrigações legais envolvidas no emprego de colaboradores
3. Definir as responsabilidades legais perante os clientes de uma empresa

**TÍTULO DO MÓDULO: ESTABELECEER OS ASPECTOS LEGAIS DE EMPRESAS NA CAMPO DA
HOTELARIA E TURISMO EM MOÇAMBIQUE**

Resultado de Aprendizagem 1: Estabelecer os procedimentos para abrir uma empresa

Critérios de Desempenho

- a) Determinar os procedimentos legais para estabelecer uma empresa em Moçambique
 - b) Estabelecer os procedimentos legais para abrir uma empresa identificada
 - c) Preencher a documentação necessária para abrir uma empresa
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas

Evidências Escritas / Orais:

É esperado que os estudantes expliquem e demonstrem os processos a serem seguidos quando se identifica uma oportunidade de negócio.

**TÍTULO DO MÓDULO: ESTABELECEER OS ASPECTOS LEGAIS DE EMPRESAS NA ÁREA DA
HOTELARIA E TURISMO EM MOÇAMBIQUE**

Resultado de Aprendizagem 2: Definir as obrigações legais envolvidas no emprego de colaboradores

Critérios de Desempenho

- a) Explicar os processos legais a ser seguidos aquando do recrutamento de colaboradores.
 - b) Explicar as obrigações perante os colaboradores durante o emprego.
 - c) Definir os processos a serem seguidos aquando do despedimento de um colaborador.
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

Os estudantes demonstram um entendimento claro dos processos e responsabilidades envolvidos no emprego de colaboradores.

**TÍTULO DO MÓDULO: ESTABELECEER OS ASPECTOS LEGAIS DE EMPRESAS NA ÁREA DA
HOTELARIA E TURISMO EM MOÇAMBIQUE**

Resultado de Aprendizagem 3: Definir as responsabilidades legais perante os clientes de uma empresa

Critérios de Desempenho

- a) Estabelecer um acordo legal com os clientes
 - b) Definir as obrigações perante os clientes.
 - c) Aplicar as responsabilidades do contrato com clientes de forma a atingir o resultado desejado em linha com a política da organização.
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas

Orais/Escritas

Os estudantes são capazes de demonstrar um entendimento das responsabilidades envolvidas no estabelecimento de um contrato com clientes.

Demonstração:

Os estudantes são capazes de mostrar, nas suas relações com clientes, que têm o devido respeito pela lei, na forma como esta se aplica em Moçambique

TÍTULO DO MÓDULO: ESTABELECEER OS ASPECTOS LEGAIS DE EMPRESAS NA CAMPO DA HOTELARIA E TURISMO EM MOÇAMBIQUE

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais de ensino e aprendizagem e dos instrumentos de avaliação.

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo desenvolva uma consciência das obrigações legais na operação de uma oportunidade de negócio em Moçambique. O sentido de responsabilidade dos estudantes vai ser desenvolvido ao longo do módulo, com a ênfase no impacto nos recursos humanos e nos clientes.

Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes para terem um bom desempenho a este nível, mas também, melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdo / Contexto

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

Durante este módulo, os estudantes devem ser encorajados a reflectir sobre as suas próprias experiências de vida e aquelas adquiridas pela sua experiência de trabalho.

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Ao desenvolver o ensino e a aprendizagem neste Resultado de Aprendizagem, o estudante deve ser encorajado a aplicar os aspectos teóricos através de estudo de casos, fornecendo detalhe suficiente para permitir o desenvolvimento de ideias.

Os procedimentos envolvidos na abertura de uma empresa devem ser explicados utilizando uma linguagem simples, relacionando os procedimentos com uma variedade de empresas familiares aos estudantes. A utilização de diagramas de fluxo vai ajudar na explicação dos passos envolvidos, mostrando fases de sim / não, com abordagens / soluções alternativas.

A oportunidade de negócio identificada deve ser profissionalmente relevante para o estudante, onde o estudante deve aplicar os procedimentos identificados no Critério de Desempenho.

Deve ser fornecida aos estudantes uma selecção de modelos de documentos utilizados na criação de uma empresa e este deve seleccionar os mais apropriados para a implementação da empresa seleccionada.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um portfólio de evidências, durante este Resultado de Aprendizagem, que deve conter todos os documentos produzidos pelo estudante durante o ensino e aprendizagem. Deve-lhes ser fornecida uma lista de verificação, no início, que os deve guiar sobre quais os documentos a ser incluídos.

Resultado de Aprendizagem 2:

O leccionar deste Resultado de Aprendizagem deve ser feito com a utilização de estudo de casos e exercícios de representação, de forma a tornar a linguagem difícil e pesada compreensível para os estudantes.

Os processos legais envolvidos na contratação de pessoal devem incluir:

- Requisitos de anúncios
- Técnicas de filtragem de candidatos
- Procedimentos de entrevista
- Análise de referências
- Oferta de trabalho

Em todos estes processos, os estudantes devem estar cientes do seguinte:

- Oportunidades iguais: raça, sexo, religião e idade
- Transparência dos processos

Durante a contratação os estudantes devem estar cientes das responsabilidades legais envolvidas com:

- Direitos e responsabilidades contratuais
- Pagamento / salário
- Processos disciplinares
- Benefícios em caso de doença
- Benefícios de maternidade

Ao estabelecer os procedimentos correctos para despedimento deve incluir:

- Direito a avisos para as diferentes ofensas
- Diferentes tipos de aviso
- Razões para despedimento imediato
- Direito a referências

Resultado de Aprendizagem 3:

Devem ser feitas referências ao módulo “Introduzir habilidades de Marketing e Vendas” ao longo deste Resultado de Aprendizagem de forma a encorajar os estudantes a fazer a ligação entre os aspectos teóricos e a vida real.

Estabelecer um acordo legal com os clientes envolve acordos verbais e escritos com as responsabilidades inerentes.

As responsabilidades e obrigações devidas ao cliente devem incluir:

- Antes da venda estar concretizada (honestidade na publicidade e abordagem de vendas)
- Durante a venda
- Serviço pós venda

Devem ser utilizados exercícios de representação que, em primeira instância, vão reduzir os factores de stress nos estudantes, permitindo-lhes tempo para praticar as habilidades requeridas. Deve ser utilizada uma câmara de vídeo para avaliação do desempenho individual pelos colegas, encorajando a utilização de lista de verificação de observação do próprio. Este aspecto vai desenvolver um sentido de responsabilidade pela sua própria aprendizagem.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em ESTABELECEER OS ASPECTOS LEGAIS DE EMPRESAS NA ÁREA DA HOTELARIA E TURISMO EM MOÇAMBIQUE deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do estudante como individuo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as

actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve também ser identificado com o estudante como indivíduo.

O docente deve inicialmente demonstrar as diferentes habilidades para lidar com clientes e colaboradores e os estudantes devem praticar estas habilidades com os seus colegas.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Contexto de Aplicação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 1:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando um portfólio de evidências do trabalho do estudante. O estudante vai requerer uma contribuição significativa no início deste Resultado de Aprendizagem, enfatizando a necessidade do trabalho pessoal do estudante ser incluído num formato de bibliografia. O estudante deve entregar o seu portfólio numa base regular para verificação e apoio. Os docentes devem fornecer feedback atempado sem orientar o estudante. Deve ser feita referência às linhas de orientação genéricas do portfólio enquanto se compilam as linhas de orientação específicas para este Resultado de Aprendizagem.

Resultados de Aprendizagem 2 e 3:

Estes Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados utilizando uma mistura de estudo de casos e representações / simulações.

O estudo de casos utilizado deve ser baseado numa organização realista baseada nas áreas profissionais individuais. Deve ser fornecido detalhe suficiente para permitir que o estudante desenvolva julgamentos e teorias razoáveis.

Os exercícios de representação e simulação devem idealmente envolver pessoas que não sejam familiares ao estudante, isto é, estudantes do Nível 3. As instruções dadas aos participantes devem ser precisas, com sugestões

de comportamento para certas circunstâncias. Se isto não for exequível então o envolvimento dos colegas será aceite.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível 5 do QNQP, ou a saída para o emprego.

Bibliografia

1.

A lista acima apresentada é apenas uma sugestão devendo ser considerados todos os materiais referenciados apropriados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

Esta publicação poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

UC HTR034007111 Levar a cabo uma experiência de trabalho**TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO****Código do módulo: UC HTR034007111****Data: Junho de 2009****Nível: 4****Créditos: 16**

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível 4 de Hotelaria e Turismo ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com o desenvolvimento de habilidades de experiência de trabalho de forma a contribuir eficazmente para uma organização.

Resultados de Aprendizagem:

1. Desenvolver habilidades de preparação para a experiência de trabalho
2. Realizar as tarefas da experiência de trabalho planeadas
3. Contribuir para a organização
4. Avaliar a experiência de trabalho

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Resultado de Aprendizagem 1: Desenvolver habilidades de preparação para a experiência de trabalho

Critérios de Desempenho

- a) Investigar oportunidades de experiência de trabalho apropriadas
 - b) Actualizar qualidades correntes e habilidades requeridas para uma posição identificada
 - c) Descrever e concordar em metas e objectivos para a experiência de trabalho
 - d) Preparar a experiência de trabalho através da reunião de informação essencial.
 - e) Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos para a experiência de trabalho.
-

Contexto de Aplicação

Qualidades e habilidades:

Qualidades: Habilidades pessoais e interpessoais, habilidades práticas

Metas e objectivos:

Um mínimo de 3 metas e 1 objectivo

Informação essencial:

Datas, horário de trabalho, contrato inicial, localização, requisitos particulares do local de trabalho.

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

Os estudantes podem claramente actualizar as qualidades e habilidades através de auto-avaliação e podem estabelecer objectivos pessoais realistas.

Demonstração:

Os estudantes são capazes de confirmar os preparativos para a posição da experiência de trabalho com o empregador.

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Resultado de Aprendizagem 2: Realizar as tarefas da experiência de trabalho planeadas

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Estabelecer os padrões esperados a serem atingidos
 - b) Realizar as tarefas alocadas de uma forma profissional de acordo com os padrões esperados.
 - c) Observar os requisitos de saúde, segurança e higiene em todos os momentos.
 - d) Demonstrar a capacidade de lidar com situações imprevistas.
-

Contexto de Aplicação

Padrões esperados:

Tempos de presença, vestuário apropriado, regras na utilização de equipamento, apresentação do produto final.

Situações inesperadas:

Reclamações de clientes, falta de produtos /produção disponível, carga de trabalho extra

Evidências Requeridas

Demonstração:

Os estudantes são capazes de realizar as tarefas alocadas durante a experiência de trabalho e lidar com situações inesperadas.

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Resultado de Aprendizagem 3: Contribuir para a organização

Critérios de Desempenho

- a) Observar atentamente as práticas de trabalho colocando questões quando for relevante.
 - b) Ouvir atentamente as instruções, aceitando-as de uma forma positiva.
 - c) Trabalhar eficazmente como indivíduo.
 - d) Trabalhar eficazmente como membro de uma equipa.
 - e) Modificar apropriadamente o comportamento de forma a corresponder às necessidades de diferentes situações.
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas*Demonstração:*

O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar a experiência de trabalho

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Determinar o progresso feito em direcção aos objectivos definidos.
 - b) Analisar as habilidades desenvolvidas durante a experiência de trabalho.
 - c) Avaliar a localização da experiência de trabalho.
 - d) Desenvolver objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros.
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

Os estudantes devem produzir um relatório detalhando o progresso realizado durante a experiência de trabalho e desenvolver objectivos futuros realistas.

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO**NOTAS DE SUPORTE**

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais de ensino e aprendizagem e dos instrumentos de avaliação.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **160** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo desenvolva no estudante a consciência das realidades de trabalhar nos sectores da hotelaria e turismo. As habilidades desempenhadas a este nível devem reflectir a experiência obtida no Nível 3 e na conclusão dos Módulos do 1º semestre do Nível 4.

Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes para terem um bom desempenho a este nível, mas também, melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdo / Contexto

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 4

Propostas para a realização deste módulo

16 Créditos = 160 Horas normativas

Actualmente estão programadas no calendário 2 horas formais por semana

Estas 2 horas devem ser utilizadas para o leccionamento e avaliação de:

Resultado de Aprendizagem 1: Desenvolver as habilidades de preparação para o trabalho, incluindo actualizar o CV e definir novas metas e objectivos. Semanas sugeridas 20 – 25

e

Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar a experiência de trabalho Semanas sugeridas 35 – 37.

As restantes 142 horas devem ser empregues fora da escola, no vínculo laboral.

É sugerido que durante as semanas 20 – 28 os estudantes devem realizar um programa de orientação no vínculo laboral que NÃO seja avaliado formalmente por ninguém. A esta tarefa devem ser alocadas um mínimo de 3 horas por semana.

Entre as semanas 28 e 38, os estudantes devem realizar as suas experiências de trabalho que serão avaliadas. A experiência de trabalho deve ter um mínimo de 8 horas por semana, a ser acordado / organizado entre o empregador e o estudante.

Devem ser realizadas observações pelo empregador / supervisor numa base diária regular. Esta observação diária não tem de ser registada formalmente numa lista de verificação de observação, mas o empregador / supervisor deve fazer o registo formalmente numa base semanal, em consulta com o estudante.

Os docentes devem realizar observações formais de cada estudante em pelo menos 3 ocasiões durante o vínculo laboral. Este aspecto vai servir 2 propósitos:

- Monitorizar o desempenho do estudante com os empregadores
- Avaliar formalmente o desempenho do estudante

20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37

As células a vermelho indicam o ensino / avaliação para os Resultados de Aprendizagem 1 e 4.

As células a azul claro indicam a orientação para o trabalho

As células a azul-escuro indicam a experiência de trabalho avaliável

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Ao leccionar este Resultado de Aprendizagem, os estudantes devem ser encorajados a actualizar o seu CV, detalhando as suas qualidades e habilidades pessoais actuais, reflectindo as suas experiências de trabalho anteriores realizadas para o Nível 3. Os estudantes devem ser guiados na actualização deste documento. Devem ser encorajados a serem honestos nas suas afirmações, demonstrando ao mesmo tempo as suas habilidades para operar eficazmente no sector.

A negociação de metas e objectivos individuais é central para o desenvolvimento de colocações adequadas em experiências de trabalho. É da responsabilidade dos docentes manter uma base de dados / lista de estabelecimentos adequados, dispostos a oferecer experiências de trabalho valiosas. Para este efeito é essencial desenvolver boas relações com uma variedade de empregadores de entre todo o espectro de estabelecimentos. Esta lista / base de dados deve ser partilhada com todos os membros das equipas de docentes. Este aspecto vai garantir uma maior disseminação da pressão exercida no sector e encorajar a sua total participação na qualificação.

Os docentes devem fornecer a cada estudante uma lista de verificação para informar as suas discussões sobre os preparativos para a experiência de trabalho. Pode ser aconselhada a realização de entrevistas simuladas, preferivelmente com potenciais empregadores, mas, não sendo possível, com outro membro da equipa de docentes, de forma a permitir que os estudantes pratiquem as suas habilidades de negociação.

Os empregadores devem ser informados pelo docente acerca do que será esperado deles em termos de relatório e / ou preenchimento da lista de verificação de observação e sobre os tipos e níveis de habilidades que é esperado que o estudante realize a este nível.

Resultado de Aprendizagem 2:

Este Resultado de Aprendizagem será efectuado no estabelecimento escolhido / alocado. No entanto, de forma a preparar os estudantes, os docentes devem discutir a variedade de tarefas que poderão ser esperadas deles e o seu nível de independência e responsabilidade. Ao negociar as suas condições individuais para a experiência de trabalho, poderá ser útil convidar os empregadores para a sala de aula para discutir as suas expectativas em relação aos estudantes.

Ao abordar as situações inesperadas, deve ser feita referencia ao Módulo realizado anteriormente que identifica e pratica estratégias para lidar com estas. Este aspecto deve reflectir o grau de independência e habilidade para trabalhar individualmente.

Os empregadores devem estar totalmente comprometidos / envolvidos no desenvolvimento das listas de verificação necessárias, a serem seguidas e preenchidas durante a experiência de trabalho, de forma a fornecer evidências suficientes do desempenho.

Os estudantes devem ser encorajados a preencher um diário completo de actividades, relacionando cada actividade com as metas e objectivos que estabeleceram para si próprios. A este nível os estudantes devem ser mais avaliativos e auto-reflectivos na experiência de trabalho.

Resultado de Aprendizagem 3

Este Resultado de Aprendizagem será efectuado no estabelecimento escolhido / alocado. No entanto, de forma a preparar os estudantes, os docentes devem discutir a variedade de métodos para observar, ouvir, pedir conselhos, trabalhar em equipa e modificar o comportamento que poderá ser esperado deles. Deve ser feita referência aos Módulos de Competências Genéricas que abordam directamente estes assuntos. Ao negociar as suas condições individuais para a experiência de trabalho, poderá ser útil convidar os empregadores para a sala de aula para discutir as suas expectativas em relação aos estudantes.

Os estudantes devem ser encorajados a preencher um diário completo de actividades, relacionando cada actividade com as metas e objectivos que estabeleceram para si próprios. A este nível os estudantes devem ser mais avaliativos e auto-reflectivos na experiência de trabalho.

Resultado de Aprendizagem 4

Utilizando os diários de actividades preenchidos os estudantes devem rever o seu progresso para atingir as metas e objectivos. Quaisquer lacunas identificadas devem ser evidenciadas e deve ser construído um plano para atingir estes objectivos de forma alternativa.

Neste ponto os docentes devem discutir, com os alunos individualmente, os relatórios recebidos dos empregadores de forma a ajudar e a apoiar o processo de revisão. Este aspecto deve também auxiliar a desenvolver objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros.

Devem ser entregues modelos de relatórios aos estudantes e estes devem entregar uma cópia de rascunho para comentários antes de entregar a cópia final para fins de avaliação. Os docentes devem rever e criticar construtivamente o primeiro e segundo rascunho. Ao avaliar a experiência de trabalho os estudantes devem ser encorajados a avaliar em termos de:

- Capacidade de desempenhar as tarefas adequadas a este nível
- Existência de oportunidades para o próprio desenvolvimento
- Apoio disponibilizado pelo empregador / supervisor directo
- Colocação recomendada para utilização futura

No final deste processo, os estudantes devem ser encorajados a definir novas metas e objectivos realistas para si próprios em termos de objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em DESENVOLVER HABILIDADES DE EXPERIÊNCIA DE TRABALHO deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do estudante como indivíduo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve também ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Contexto de Aplicação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 1

Os Critérios de Desempenho a), b) e c) devem ser avaliados utilizando o trabalho do estudante realizado na aula, utilizando modelos fornecidos pelo docente. Estes modelos devem incluir um CV salientando os pontos fortes e fracos e metas e objectivos.

O Critério de Desempenho d) deve ser avaliado utilizando a informação essencial reunida na preparação para o emprego

O Critério de Desempenho e) deve ser avaliado utilizando uma lista de verificação de observação durante a reunião de negociação / finalização.

Resultados de Aprendizagem 2 e 3:

Estes Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados através de uma lista de verificação de observação simples a ser preenchida pelo empregador durante a experiência de trabalho.

Esta pode ser apoiada por um relatório do empregador e / ou colegas de trabalho, para o qual a escola deve fornecer um modelo simples. Este relatório não deverá ter mais de 1000 palavras.

Os docentes devem também realizar observações formais no local de trabalho durante um mínimo de **três (3)** ocasiões, reunindo evidências através de uma lista de verificação de observação.

Resultado de Aprendizagem 4:

Os Critérios de Desempenho a), b) e c) devem ser avaliados utilizando um relatório entregue pelo estudante, o qual deve incorporar detalhes do diário de trabalho mantido ao longo do tempo da experiência de trabalho. O estudante deve também incorporar os objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros definidos, incluindo uma razão lógica para estas decisões. Este relatório deve ser entregue utilizando modelos fornecidos pelo docente e não deverá ter mais de 1000 palavras.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 4. Perspectiva-se que os estudantes possam progredir para as qualificações de Nível 5 ou entrar no mercado de trabalho.

Bibliografia

1.

A lista acima apresentada é apenas uma sugestão devendo ser considerados todos os materiais referenciados apropriados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

Esta publicação poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

5.2. MÓDULOS DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS

MO HTR034001111 Cobrar ao cliente e processar os pagamentos

TÍTULO DO MÓDULO: Cobrar ao cliente e processar os pagamentos

Código do módulo: MO HTR034001111

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 4

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados à preparação, operação e fecho de um ponto de pagamentos incluindo lidar com moeda estrangeira e outros métodos de pagamento.

Resultados de Aprendizagem:

1. Operar equipamento de ponto de pagamento de acordo com os procedimentos organizacionais
2. Manusear correctamente moeda estrangeira e cheques de viagem
3. Processar situações difíceis de uma forma eficiente e amigável para o cliente

TÍTULO DO MÓDULO: Cobrar ao cliente e processar os pagamentos

Resultado de Aprendizagem 1: Operar equipamento de ponto de pagamento de acordo com os procedimentos organizacionais

Critérios de Desempenho

- a) Preparar correctamente rolos de papel e caixas registadoras para a operação.
 - b) Proteger os pontos de pagamento de acessos não autorizados.
 - c) Aceitar cheques, cartões de débito e cartões de crédito de acordo com os procedimentos organizacionais.
 - d) No final do turno, fechar o ponto de pagamento ou realizar a transição correctamente.
 - e) Guardar os pagamentos recebidos e a documentação de pagamentos no local correcto.
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas:

Demonstração

Os estudantes devem demonstrar a preparação de um ponto de pagamento, o manuseamento do dinheiro, cartões de crédito e outros meios de pagamento, de acordo com os requisitos organizacionais.

TÍTULO DO MÓDULO: Cobrar ao cliente e processar os pagamentos

Resultado de Aprendizagem 2: Manusear correctamente moeda estrangeira e cheques de viagem

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Validar, completar e autorizar correctamente cheques de viagem
 - b) Mostrar taxas de câmbio e de comissões para moeda estrangeira e equivalentes de dinheiro, de uma forma visível, e aconselhar/anunciar prontamente alterações nestas taxas.
 - c) Converter divisas correctamente utilizando taxas de câmbio actualizadas e entregar o troco correcto em Meticais.
 - d) Guardar cheques de viagem e dinheiro correctamente e em segurança.
-

Contexto de Aplicação

Moeda estrangeira:

Dólares americanos, Rands, Euros

Variedade de equivalentes de dinheiro:

Cartões de pagamento internacionais, cheques de viagem

Evidências Requeridas:

Demonstração:

É esperado que os estudantes demonstrem o manuseamento eficaz de dinheiro e equivalentes de dinheiro em Meticais e moeda estrangeira.

TÍTULO DO MÓDULO: Cobrar ao cliente e processar os pagamentos

Resultado de Aprendizagem 3: Processar situações difíceis de uma forma eficiente e amigável para o cliente

Critérios de Desempenho

- a) Reconhecer uma variedade de situações potenciais difíceis.
 - b) Lidar com a situação de acordo com os procedimentos apropriados.
 - c) Conduzir o processo de uma forma eficiente e amigável para o cliente.
-

Contexto de Aplicação*Situações inesperadas:*

Discrepâncias no dinheiro, falta de trocos, disputas com os clientes, falta de fundo de caixa, problemas com pagamentos de clientes, falha no funcionamento dos equipamentos, dinheiro falso / cartão suspeito / cheques fraudulentos, erros ou omissões.

Procedimentos apropriados:

Organizacionais, legais

Evidências Requeridas*Demonstração:*

O estudante vai demonstrar a forma correcta de lidar com uma variedade de cenários difíceis possíveis.

TÍTULO DO MÓDULO: COBRAR AO CLIENTE E PROCESSAR OS PAGAMENTOS

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais de ensino e aprendizagem e dos instrumentos de avaliação.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **40** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes para terem um bom desempenho a este nível, mas também, melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdo / Contexto

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Estas técnicas positivas devem então ser reforçadas num exercício prático realizado em outros módulos. Este aspecto vai requerer uma colaboração próxima com outros docentes de outros módulos.

Resultado de Aprendizagem 2:

Resultado de Aprendizagem 3:

Devem ser utilizados exercícios de representação, em primeira instância, para reduzir os factores de stress nos estudantes, permitindo-lhes tempo para praticar as habilidades requeridas. Deve ser utilizada uma câmara de vídeo para avaliação, pelos colegas, do desempenho individual, encorajando a utilização de listas de verificação de observação próprias. Este aspecto vai desenvolver um sentido de responsabilidade pela sua própria aprendizagem.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em COBRAR A CLIENTES E PROCESSAR PAGAMENTOS deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planejar e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do estudante como indivíduo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve também ser identificado com o estudante como indivíduo.

O docente deve inicialmente demonstrar as diferentes habilidades para lidar com clientes e os estudantes devem praticar estas habilidades com os seus colegas.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Contexto de Aplicação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação incluindo livro de registos para as aulas práticas, questões de resposta breve e portefólio de documentos produzidos para as aulas práticas. Por favor verifique as estratégias de avaliação na Informação de Registo de Qualificações para orientação futura.

Resultado de Aprendizagem 1 – 3:

Todos os Resultados de Aprendizagem neste Módulo devem ser avaliados numa área prática dentro da área profissional relevante. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

Se não for possível uma situação real, então devem ser utilizadas simulações e representações de forma a preencher os Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação. Por favor note o número de ocasiões requeridas para o desempenho de cada Resultado de Aprendizagem e Evidências Requeridas.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível 5 do QNQP.

Bibliografia

1.

A lista acima apresentada é apenas uma sugestão devendo ser considerados todos os materiais referenciados apropriados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

Esta publicação poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

MO HTR034002111 Desempenhar uma auto-avaliação de actividade prática

TÍTULO DO MÓDULO: Desempenhar uma auto-avaliação de actividade prática

Código do módulo: MO HTR034002111

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 4

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a avaliação do desempenho de tarefas práticas dentro de uma organização de uma forma independente.

Resultados de Aprendizagem:

1. **Compilar uma lista de actividades que deverão ser verificadas**
2. **Realizar o processo de auto-avaliação**
3. **Apresentar e Rever os resultados da auto-avaliação**

TÍTULO DO MÓDULO: **Conduzir uma auto-avaliação de actividade prática**

Resultado de Aprendizagem 1: Compilar uma lista de actividades que deverão ser verificadas

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Analisar as actividades a ser realizadas durante a actividade prática
 - b) Referir os padrões desejados a serem cumpridos de acordo com os padrões organizacionais
 - c) Chegar a um acordo sobre os padrões definidos com a pessoa apropriada
 - d) Preparar uma lista de verificação das tarefas a serem realizadas
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas:

Evidências Escritas / Orais:

O estudante analisará as tarefas práticas que serão realizadas de acordo com os padrões acordados

TÍTULO DO MÓDULO: **Conduzir uma auto-avaliação de actividade prática**

Resultado de Aprendizagem 2: Realizar o processo de auto-avaliação

Critérios de Desempenho

- a) Realizar o processo de avaliação num momento adequado
 - b) Utilizar a lista de verificação preparada para registar os resultados do processo de auto-avaliação
 - c) Realizar a decisão final com base no desempenho das tarefas práticas de acordo com os padrões organizacionais
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante realizará uma lista de verificação sobre o respectivo desempenho prático

Demonstração

O estudante demonstrará uma avaliação eficaz das tarefas de trabalho

TÍTULO DO MÓDULO: CONDUZIR UMA AUTO-AVALIAÇÃO DE ACTIVIDADE PRÁTICA**NOTAS DE SUPORTE**

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais de ensino e aprendizagem e dos instrumentos de avaliação.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **40 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo desenvolva nos estudantes um sentido de responsabilidade e posse reflectindo as suas experiências nas qualificações até ao momento presente. Os estudantes devem agora estar no ponto em que reconhecem os padrões mínimos a serem atingidos de forma a assegurar a satisfação do cliente e corresponder aos requisitos legais.

Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes para terem um bom desempenho a este nível, mas também, melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

A realização de uma auto-avaliação deve ser feita durante uma aula prática de qualquer um dos módulos elegíveis desta qualificação. Podem também ser utilizados os seguintes módulos obrigatórios:

- Providenciar Primeiros Socorros Básicos
- Manter um Programa de Limpeza para a Campo
- Monitorizar Práticas de Higiene e Segurança na Hotelaria e Turismo

Os estudantes devem ser alocados a um destes módulos práticos, logo de início, de forma a permitir-lhes tempo para planear a actividade. Esta forma os estudantes serão divididos por 9 Módulos reduzindo a pressão de trabalho sobre os docentes desses módulos práticos.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um livro de registos das actividades realizadas ao longo de todo o Módulo. As linhas de orientação genéricas para o livro de registos deve formar a base para a orientação específica dada aos estudantes ao concretizar o livro de registos. Esta orientação deve incluir os seguintes detalhes:

- Análise completa das actividades a serem realizadas
- Exemplos de listas de verificação preenchidas
- Relatórios de actividades preenchidos
- Plano de acção futuro realista

Vai ser requerido que os estudantes entreguem os seus livros de registo numa base regular, para verificação e feedback atempado. É sugerido que seja acordado um calendário de reuniões individuais no início, de forma a garantir que cada estudante compreende as suas responsabilidades e tem clarificado o que é esperado de si. Este aspecto também assegura que os estudantes não se colocam sob pressão, ao deixar o preenchimento do livro de registos para a última da hora.

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Docente deve alocar o Módulo onde cada estudante deve realizar o processo de auto-avaliação. Em discussão com o estudante, deve chegar-se a um acordo sobre que Resultado de Aprendizagem servirá melhor o propósito da auto-avaliação, em termos de:

- Calendário de leccionamento
- Disponibilidade de espaço
- Praticabilidade
- Acordo com docentes de outros Módulos

A análise da tarefa deve envolver o estudante em:

- Percorrer toda a tarefa
- Desmontar a tarefa em partes realistas
- Indicar fases importantes do processo para verificação

Os estudantes devem então compilar as suas próprias ideias sobre os padrões esperados a ser atingidos no desempenho da tarefa específica. Estas devem ser entregues para acordo / aprovação, tanto ao docente que lecciona esta módulo como ao docente responsável pelo módulo prático.

O estudante deve então indicar o que acredita serem os pontos importantes de verificação antes da produção de uma lista de verificação de observação. Esta deve então ser comprada com as listas de verificação de observação produzidas para o módulo prático.

O estudante deve nessa altura fazer os ajustes sugeridos na lista de verificação.

Resultado de Aprendizagem 2:

O docente deve acordar o momento e a oportunidade adequados para observar o processo de auto-avaliação com os outros docentes nas Campos práticas.

O docente deve ter uma cópia da lista de verificação do estudante para registar os seus próprios comentários durante a observação. O docente deve verificar os seguintes pontos:

Está o estudante:

- Demonstrando uma atitude responsável perante os processos
- Registando a auto-avaliação nos pontos apropriados
- Ciente do meio envolvente

O estudante deve ser encorajado a tomar dez minutos no final da actividade prática para reflectir no seu desempenho e tomar notas / comentários na sua lista de verificação.

Resultado de Aprendizagem 3:

Os estudantes devem ser encorajados a apresentar a sua auto-avaliação, utilizando as suas listas de verificação como ponto de referência, concentrando-se em:

- Aspectos positivos do seu desempenho
- Aspectos negativos do seu desempenho
- Quaisquer resultados inesperados
- De que forma o seu desempenho teve impacto nos outros e na operação

Assim que o estudante tiver apresentado os seus resultados, o docente agindo como supervisor, deve apresentar as suas conclusões. Este aspecto deve levar a mais discussão e, eventualmente, a um acordo sobre o resultado.

De forma a definir os requisitos para acções futuras, o estudante deve fazer um plano baseado nos resultados acordados. Este plano deve focar-se nos aspectos positivos do seu desempenho e a incluir boas práticas nas áreas mais fracas.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em CONDUZIR UMA AUTO-AVALIAÇÃO DE ACTIVIDADE PRÁTICA deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de

trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do estudante como indivíduo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve também ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Contexto de Aplicação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 1:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando o livro de registo de actividades do estudante, completando uma lista de verificação de documentos a incluir:

- Análise precisa da tarefa a ser desempenhada
- Padrões realistas definidos para cada fase da tarefa
- Lista de verificação satisfatória da auto-avaliação

Resultado de Aprendizagem 2:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado numa área prática dentro da área profissional relevante. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

O estudante deve também preencher a sua própria lista de verificação da auto-avaliação.

Se não for possível uma situação real, então devem ser utilizadas simulações e representações de forma a preencher os Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação.

Resultado de Aprendizagem 3:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando uma observação da apresentação dos resultados, por parte do estudante, e o seu envolvimento na discussão que se segue com o “supervisor”.

O relatório e as definições pretendidas acordadas devem também fazer parte desta avaliação, utilizando uma lista de verificação dos pontos a serem abrangidos. Este relatório não deverá ter mais de 800 palavras.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível 5 do QNQP.

Bibliografia

1.

A lista acima apresentada é apenas uma sugestão devendo ser considerados todos os materiais referenciados apropriados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

Esta publicação poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

MO HTR034003111 Coordenar e gerir um Tour

Título do Módulo: COORDENAR E GERIR UM TOUR

Código do módulo: MO HTR034003111

Data:

Nível: 4

Créditos: 8

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o nível 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional

Introdução ao Módulo: Ao completar com sucesso este Módulo de ensino, o candidato deverá ser capaz de Coordenar e gerir com habilidade a logística de um itinerário turístico, pré-definido.

Resultados de aprendizagem:

- 1. Relacionar-se com colegas do sector**
- 2. Gerir o itinerário**
- 3. Lidar com situações inesperadas**

Título do Módulo: COORDENAR E GERIR UM TOUR

Resultados de aprendizagem 1: Relacionar-se com colegas do sector

Critérios de Desempenho

- a) Relacionar-se com **colegas do sector** para garantir uma realização adequada da visita.
 - b) Responde às solicitações de colegas do sector prontamente e com disposição sempre que possível.
 - c) Requer assistência educadamente sempre que requerido e estabelece acordos acerca de responsabilidades individuais e conjuntas durante a visita.
 - d) Fazer reconfirmações e reservas para o futuro com os fornecedores de uma forma precisa e atempada.
 - e) Interpretar documentação de outras organizações correctamente e aplicá-la adequadamente.
-

Contexto de Aplicação

Os colegas do sector devem incluir: Comunidades anfitriãs, condutores de autocarros, gestores de visitas, guias locais, linhas aéreas, operadores turísticos, fornecedores de produtos, incluindo hotéis, restaurantes, atracções e localizações e retalhistas, gestores de terrenos e outras autoridades estatutárias, escritórios de serviços de visitas turísticas.

As reconfirmações e reservas poderão ser para qualquer componente de produto ou serviço turístico e poderão incluir: Fornecedores de *catering*, transportes terrestres, linhas aéreas, linhas aéreas fretadas, vôos paisagísticos, comboio, lojas, atracções, visitas turísticas em atracções e locais, cruzeiros, guia turístico local, visita turística opcional, acomodação, restaurante

Evidências Requeridas

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam a importância de relacionarem-se com intervenientes do sector ao planearem uma visita turística.

Demonstrar / Simular

Espera-se que os candidatos comuniquem com os colegas do sector sobre as necessidades e requisitos dos clientes.

Produto

Espera-se que os candidatos compilem um guia de recursos sobre colegas e organizações do sector que ofereçam serviços a grupos de visitas turísticas.

Título do Módulo: COORDENAR E GERIR UM TOUR

Resultados de aprendizagem 2: Gerir o itinerário

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Conduzir a visita turística de acordo com o programa e incluir todas as características tal como determinado no itinerário.
 - b) Aconselhar os clientes com cortesia e sensibilidade acerca de mudanças inevitáveis no itinerário.
 - c) Replanear o itinerário prontamente quando necessário para assegurar que todos os elementos adquiridos ou equivalentes são entregues e que os distúrbios junto dos clientes são minimizados.
 - d) Avisar prontamente os colegas e fornecedores do sector afectados pelas mudanças e de acordo com os procedimentos da organização.
 - e) Manter contacto com aqueles que estão a resolver o problema no momento da ocorrência de atrasos no itinerário e empregar técnicas de negociação para minimizar atrasos e impactos negativos nos clientes.
-

Contexto de Aplicação

Itinerário com detalhes e características da visita;

Replaneamento poderá ser para qualquer componente de produto ou serviço turístico e poderão incluir: Fornecedores de *catering*, transportes terrestres, linhas aéreas, linhas aéreas fretadas, vôos paisagísticos, comboio, lojas, atracções, visitas turísticas em atracções e locais, cruzeiros, guia turístico local, visita turística opcional, acomodação, restaurante

Evidências Requeridas**Demonstração**

Espera-se que os candidatos conduzam a visita turística e gerir o itinerário.

Título do Módulo: COORDENAR E GERIR UM TOUR

Resultados de aprendizagem 3: Lidar com situações inesperadas

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Implementar planos de contingência sem demoras quando ocorrem situações inesperadas.
 - b) Avaliar a situação e seleccionar acções apropriadas prontamente.
 - c) Seguir estritamente os procedimentos da empresa no caso de acidentes ou quando a segurança dos clientes ou dos colegas possa estar em perigo.
 - d) Identificar e aceder a fornecedores de assistência prontamente.
 - e) Modificar a visita turística para minimizar o impacto na satisfação do cliente.
-

Contexto de Aplicação

Evidências Requeridas

Demonstração

Espera-se que os candidatos lidem com situações inesperadas.

Título do Módulo: COORDENAR E GERIR UM TOUR

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais e abordagens de ensino e aprendizagem.

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **80** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Este Módulo permitirá ao estudante desenvolver competências para que seja capaz de coordenar e gerir um tour turístico, , permitindo assim um maior enriquecimento, uma melhor integração com o meio visitado e conseguir uma maior satisfação dos clientes/hospedes.

Conteúdo/Contexto:

Correspondente aos Resultados de aprendizagem 1 - 3

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultados de aprendizagem 1: Relacionar-se com colegas do sector

Isto inclui todos os citados no Contexto de Aplicação. Criar competências sobre a forma de se relacionar com os colegas e fornecedores que actuam nesta Campo de turismo. Permite também análise e implementação de documentação de outras organizações.

Resultados de aprendizagem 2: Gerir o itinerário

Desenvolver competências na criação, organização e implementação de Itinerário turísticos com detalhes e características da visita e replaneamento poderá ser para qualquer componente de produto ou serviço turístico e poderão incluir: Fornecedores de catering, transportes terrestres, linhas aéreas, linhas aéreas fretadas,

vôospaisagísticos, comboio, lojas, atracções, visitas turísticas em atracções e locais, cruzeiros, guia turístico local, visita turística opcional, acomodação, restaurante. Aqui deverá também ser pedido ao estudante que desenhe um pacote para uma visita guiada em locais existentes na sua zona de residência.

Resultados de aprendizagem 3: Lidar com situações inesperadas

Uma consciencialização sobre a necessidade, de enfrentar e solucionar problemas que possam surgir em relação a programação e organização dum tour. Adotar mecanismos e procedimentos pre-definidos a nível da sua empresa para socorrer clientes e colegas em situações difíceis. O professor deverá criar actividades que encorajem o estudante a ganhar um espírito de iniciativa, para procurar soluções que permitam uma maior satisfação do cliente.

Abordagens para Gerar Evidências

Aprender e ensinar em **COORDENAR E GERIR UM TOUR** deve ser activo e centrado no estudante. O estudante terá de desempenhar um conjunto vasto de tarefas e actividades, que contêm elementos dos Módulos de Competências Genéricas. Será esperado que os estudantes pesquisem sobre locais de interesse histórico a serem visitados, no que diz respeito à criação, coordenação e organização de tours. Deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência para solucionar problemas inesperados e de trabalhar em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os critérios de desempenho. As tarefas e actividades levadas a cabo deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações praticas realistas.

Os grupos de aprendizagem deverão ser pequenos o suficiente de forma a facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo, ambos oferecendo oportunidades de sucesso e risco de falhar.

A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo livros de registo para as aulas práticas, questões de resposta breve e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas.

Resultados de aprendizagem 1:Relacionar-se com colegas do sector

Este Resultado de aprendizagem deverá ser avaliado tendo como base, um guião providenciado previamente ao aluno, permitindo com base neste interpretar as respostas dadas, de modo a identificarem correctamente os outros intervenientes no sector (clientes, fornecedores, concorrentes),

Os estudantes deverão em grupo, simular questões exploratórias aos diferentes tipos de intervenientes, de modo, a que consigam identificar os tipos de serviços que podem ser necessários para o complemento de serviços próprios.

Resultados de aprendizagem 2: Gerir o itinerário

- Os candidatos terão de produzir um caso de estudo que os leve a uma situação de planeamento, organização, implementação e coordenação de um tour. Esta actividade dependerá da cidade onde se localiza a escola.

Resultados de aprendizagem 3: Lidar com situações inesperadas

Com base na informação disponibilizada, e sem recurso a material de apoio o aluno deverá dar 3 exemplos de situações difíceis e inesperadas e apresentar propostas de solução. Esta informação deverá constar no livro de registo de actividades previamente disponibilizado pelo formador.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional de nível 5 do QNQP.

Referências

1. www.mitur.co.gov.mz
2. www.futur.org.mz
3. Agencias de Viagens e Transportes.- De la Torre, Francisco- 2003
4. Lazer e Turismo Cultural- Pires, Mário Jorge-Editor: Editora Manole-2001
5. Transporte e Turismo- Page, Stephen J.- Editor: bookman-2008

De salientar que a lista acima apresentada é apenas sugestiva devendo considerar-se toda a bibliografia apropriada.

Direitos de autor ANEP 2016

MO HTR034004111 Demonstrar conhecimentos das leis no Turismo

Título do Módulo: DEMONSTRAR CONHECIMENTO DAS LEIS DE TURISMO

Código do módulo: MO HTR034004111

Data:

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o nível 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional

Introdução ao Módulo: Ao completar com sucesso este Módulo de ensino, o candidato deverá ser capaz de se guiar pelos requisitos legais de turismo e orientação em Moçambique.

Resultados de aprendizagem:

1. Demonstrar conhecimento das leis que Governam o Turismo, hotelaria e a orientação (guiding) em Moçambique
2. Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para espécies protegidas
3. Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para a utilização e porte de armas e munições

Título do Módulo: DEMONSTRAR CONHECIMENTO DAS LEIS DE TURISMO

Resultados de aprendizagem 1: Demonstrar conhecimento das leis que Governam o Turismo, Hotelaria e a orientação (guiding) em Moçambique

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Nomear e localizar todos os parques, reservas e santuários de animais nacionais estabelecidos pela legislação e identificar o que é que em cada Campo em particular é protegido.
 - b) Descrever o papel das Campos de gestão da vida selvagem de acordo com as definições legais.
 - c) Descrever os tipos de Campo de caça controlada de acordo com as definições legais.
 - d) Descrever tempos de acesso, taxas e protocolos de entrada e saída em parques nacionais e reservas e santuários de animais de acordo com as orientações legais
 - e) Descrever os protocolos e limitações aplicáveis ao campismo, ao acender de fogos e recolha de lenha, e a remoção de ossos e vegetação para cada parque, reserva de animais ou santuário nacional, de acordo com as orientações legais.
-

Contexto de Aplicação

Decreto nº 12/2002

Lei nº 10/99 de 07 de Julho de 1999, de florestas e fauna bravia sobre a Conservação da Vida Selvagem e Parques Nacionais, Regulamentos de Parques Nacionais e Reservas Nacionais, Lei do Turismo nº 4 de 2004, artigo 8, 9 , zonas de interesse turístico, Campos de conservação.

Evidências Requeridas**Tarefa de Pesquisa:**

Pelo menos 5 áreas de gestão da vida selvagem devem ser identificadas

Orais / Escritas

Descrever os procedimentos para relatar acidentes de acordo com as orientações legais.

Descrever os procedimentos para relatar a presença de caçadores furtivos ou uma incidência de caçadores furtivos num parque nacional, reserva de animais ou santuário de acordo com as orientações legais.

Identificar as penalizações por incumprimento de qualquer legislação ou regulamento relacionado com qualquer dos elementos acima mencionados de acordo com a legislação ou regulamento relevante

Título do Módulo: : **DEMONSTRAR CONHECIMENTO DAS LEIS DE TURISMO**

Resultados de aprendizagem 2: Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para espécies protegidas

Critérios de Desempenho

- a) Listar e identificar pelo menos quinze animais protegidos sob a Lei de Conservação da Vida Selvagem e Parques Naturais
 - b) Descrever as penalizações por matar, caçar, ou capturar quaisquer animais protegidos na legislação
 - c) Listar e identificar pelo menos quinze pássaros protegidos sob a Lei de Conservação da Vida Selvagem e Parques Naturais
 - d) Descrever as penalizações por matar, caçar, ou capturar qualquer pássaro protegido na legislação
-

Contexto de Aplicação

Evidências Requeridas

Orais / Escritas

Identificar répteis (terrapines e tortoises) protegidas pela Lei de Conservação da Vida Selvagem e dos Parques Nacionais;

Nomear as penalizações por matar, caçar, ou capturar quaisquer répteis protegidos na legislação

Título do Módulo: DEMONSTRAR CONHECIMENTO DAS LEIS DE TURISMO

Resultados de aprendizagem 3: Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para a utilização e porte de armas e munições

Critérios de Desempenho

- a) Definir o termo "armas" e "munições" de acordo com a Lei de Armas e Munições.
 - b) Descrever as pessoas que necessitam de estar licenciadas (e as isentas) sob esta Lei para poderem transportar ou utilizar armas e munições, e identificar o processo para obtenção de uma licença.
 - c) Descrever as obrigações e responsabilidades legais de um indivíduo com uma licença
 - d) Identificar e descrever as ofensas e penalizações sob a Lei das Armas e Munições e a Lei da Conservação da Vida Selvagem, de acordo com o especificado na legislação
-

Contexto de Aplicação

Evidências Requeridas

Projecto de pesquisa

Espera-se que os candidatos conduzam uma pesquisa sobre as regras e regulamentos relacionados com a utilização e porte de armas e munições. Os candidatos têm de identificar as questões que afectam o Turismo.

Título do Módulo: DEMONSTRAR CONHECIMENTO DAS LEIS DE TURISMO

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais e abordagens de ensino e aprendizagem.

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Este Módulo permitirá ao estudante desenvolver competências para que seja capaz de criar uma experiência turística baseada no respeito pelas leis e regulamentos do exercício da actividade turística em zonas de conservação e onde abundam espécies animais protegidas pela lei Moçambicana, permitindo assim um maior enriquecimento e uma melhor integração com o meio visitado.

Conteúdo/Contexto:

Correspondente aos Resultados de aprendizagem 1 - 3

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultados de aprendizagem 1: Demonstrar conhecimento das leis que Governam o Turismo, hotelaria e a orientação (guiding) em Moçambique

Isto inclui todos os citados no Contexto de Aplicação. Uma consciencialização sobre as leis que regulamentam o exercício do turismo em Moçambique. O professor deverá apresentar aos alunos quais as questões a apresentarem sobre a legislação aos turistas, de modo a permitir que estes consigam obter as informações necessárias estabelecidas neste Resultados de aprendizagem.

Resultados de aprendizagem 2: Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para espécies protegidas

Uma consciencialização sobre as necessidades, as regras e respectivos regulamentos para os diferentes tipos de espécies protegidas, permitira uma melhor aproximação ao produto desejado pelo turista, influenciando positivamente a sua estadia. Aqui deverá também ser pedido ao estudante que identifique as espécies protegidas locais existentes bem como o seu local de observação, de modo a ir de encontro ao desejado pelo cliente.

O professor deverá apresentar aos alunos quais as questões a efectuarem aos turistas, de modo a permitir que estes consigam obter as informações necessárias estabelecidas neste Resultados de aprendizagem.

Resultados de aprendizagem 3: Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para a utilização e porte de armas e munições

Uma consciencialização sobre as necessidades, as regras e respectivos regulamentos para a utilização e porte de armas e munições, diferentes tipos de armas recomendadas para a caça de espécies animais identificadas pela lei. Permitira uma melhor aproximação ao produto desejado pelo turista e um bom nível de relacionamento com as instituições governamentais.

Esta actividade pode tomar a forma de preenchimento de listas de verificação, dirigido com proximidade pelo docente. Pode também ser utilizado um questionário simples de forma a extrair respostas dos clientes.

Abordagens para Gerar Evidências

Aprender e ensinar em DEMONSTRAR CONHECIMENTO DE LEIS DE TURISMO deve ser activo e centrado no estudante. O estudante terá de desempenhar um conjunto vasto de tarefas e actividades, que contêm elementos dos Módulos de Competências Genéricas. Será esperado que os estudantes pesquisem sobre o papel do Estado, no que diz respeito à criação de regras e normalização das actividades turísticas em Moçambique. Deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os critérios de desempenho. As tarefas e actividades levadas a cabo deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações praticas realistas.

Os grupos de aprendizagem deverão ser pequenos o suficiente de forma a facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo, ambos oferecendo oportunidades de sucesso e risco de falhar.

A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em

situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo livros de registo para as aulas práticas, questões de resposta breve e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas.

Resultados de aprendizagem 1: Demonstrar conhecimento das leis que Governam o Turismo, hotelaria e a orientação (guiding) em Moçambique

Este Resultado de aprendizagem deverá ser avaliado tendo como base, um guião providenciado previamente ao aluno, permitindo com base neste interpretar as respostas dadas, de modo a identificarem correctamente as leis que governam o turismo, hotelaria e a orientação em Moçambique.

O estudante deverá trabalhar questões exploratórias aos diferentes tipos de leis, de modo, a que consigam identificar os tipos de infracções que podem ser cometidas pelo não conhecimento desta.

Resultados de aprendizagem 2: Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para espécies protegidas

Os candidatos terão de responder a uma questão aberta e completar um quadro previamente disponibilizado.

Resultados de aprendizagem 3: Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para a utilização e porte de armas e munições

Com base na informação disponibilizada, e sem recurso a material de apoio o aluno deverá esclarecer sobre 3 questões relacionadas com regras e regulamentos para a utilização e porte de armas e munições, disponibilizadas pelo professor com base nos critérios de desempenho e Contexto de Aplicação. Esta informação deverá constar no livro de registo de actividades previamente disponibilizado pelo formador.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional de nível 5 do QNQP.

Referências

1. www.mitur.co.gov.mz
2. www.futur.org.mz

3. Leis do Turismo- Ferreira, Luis Jorge-Editora: Quid Juris-2009
4. Direito Internacional do turismo-Badaró, Aurélio de Lacerda-Editora: Senac-2008
5. Lei do turismo-Mitur- Assembleia da República-Lei nº4/2004 de 17 de Junho

De salientar que a lista acima apresentada é apenas sugestiva devendo considerar-se toda a bibliografia apropriada.

Necessidades especiais

Direitos de autor ANEP 2016

MO HTR034005111 Conduzir uma experiência cultural guiada para turistas

Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL GUIADA PARA TURISTAS.

Código do Módulo: MO HTR034005111

Data:

Nível: 4

Créditos: 8

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o 10º ano ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional

Introdução ao Módulo: Ao completar com sucesso este Módulo de ensino, o candidato deverá ser capaz conduzir os turistas numa experiência guiada, mostrando domínio de conhecimento dos bens culturais existentes . Deve saber avaliar as necessidades, limitações, interesses e expectativas dos grupos em visitas turísticas de modo a adaptar os programas e itinerários culturais em conformidade.
Utilizar habilidades de pesquisa e técnicas de interpretação para apresentar uma interpretação bem informada e equilibrada.

Resultados de aprendizagem:

1. Identificar e avaliar as necessidades de um grupo alvo de turistas.
2. Reunir informação das fontes.
3. Demonstrar um conhecimento sólido do património legado de Moçambique.
4. Identificar e seleccionar diferentes locais apropriados dentro de uma região definida.
5. Demonstrar consciência dos modos em que pessoas, culturas e património têm sido representadas.

Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL GUIADA PARA TURISTAS.

Resultados de aprendizagem 1: Identificar e avaliar as necessidades de um grupo alvo de turistas

CrITÉRIOS de Desempenho:

- a) Identificar e avaliar as necessidades, limitações, interesses e expectativas de um grupo alvo de turistas.
 - b) Compreender as diferentes identidades e valores de um grupo de turistas.
 - c) Construir itinerários apropriados aos interesses e limitações do grupo.
-

Contexto de Aplicação:

Necessidades do Âmbito: Actividades turísticas, deficiências, barreiras linguísticas, condições médicas, requisitos alimentares, moeda estrangeira .

Evidências Requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam a importância de identificarem as necessidades, limitações e interesses de um grupo de turistas.

Produto

Espera-se que os candidatos desenhem um itinerário para o grupo de turistas que pretenda visitar um local que é cultural e uma herança. Os candidatos devem explicar como é que o itinerário é apropriado para um grupo específico de turistas.

Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL GUIADA PARA TURISTAS.

Resultados de aprendizagem 2: Reunir informações das fontes.

Critérios de desempenho:

- | | |
|----|--|
| a) | Reunir informação de fontes publicadas e orais sobre locais específicos no contexto local mais abrangente. |
| b) | Sondar a literatura turística disponível. |
| c) | Falar com operadores e guias turísticos locais. |
| d) | Apresentar informação a um nível apropriado para grupos de interesse gerais e especiais. |
| e) | Aceder aos “conhecimentos indígenas” e perspectivas locais. |
-

Contexto de Aplicação:

Âmbito da literatura turística: Mapas, brochuras, guias de restaurantes locais, brochuras culturais e históricas locais.

Literatura diversa sobre cultura moçambicana, e história sobre os sítios de património e identidades relevantes na história de Moçambique.

Evidências requeridas:

Produto

Espera-se que os candidatos conduzam um estudo de pesquisa sobre o seguinte:

- Principais figuras históricas nacionais e locais.
- Línguas, práticas religiosas, festivais, gastronomia, arquitectura e noções de casa e família.

Demonstração / Simulação

Espera-se que os candidatos apresentem um resumo sobre a cultura de uma região a um grupo turístico.

Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL GUIADA PARATURISTAS.

Resultados de aprendizagem 3: Demonstrar um conhecimento sólido do património legado de Moçambique

CrITÉRIOS de Desempenho:

- a) Desenhar itinerários que incluem o património mais visível de Moçambique.
 - b) Listar património e os diversos locais culturalmente ricos.
 - c) Providenciar um breve resumo internacional dos recursos de património.
-

Contexto de Aplicação:

Evidências Requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam os recursos locais culturais e de património que reflectem a riqueza e diversidade da cultura Moçambicana.

Produto

Espera-se que os candidatos conduzam uma pesquisa sobre aspectos da cultura e da história do artesanato, música, canções, arte, estórias e crenças e costumes.

Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL GUIADA PARA TURISTAS.

Resultados de aprendizagem 4: Identificar e seleccionar diversos locais de atração cultural dentro de uma região definida.

CrITÉRIOS de desempenho:

- a) Identificar e seleccionar recursos culturais para um grupo turístico.
 - b) Identificar e seleccionar locais de património para um grupo turístico
 - c) Introduzir a experiência cultural de vida para um grupo turístico.
-

Contexto de Aplicação:

Evidências requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam como é que os locais de património (p.e. monumentos, locais de batalhas) podem ser locais onde diferentes memórias possam sentir-se respeitadas, onde pessoas com diferentes identidades e valores possam encontrar pontos comuns.

Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL GUIADA PARA TURISTAS.

Resultados de aprendizagem 5: Demonstrar consciência dos modos em que as pessoas, a cultura e património têm sido representadas.

Critérios de Desempenho:

- a) Demonstrar consciência dos modos em que as pessoas, a cultura e o património têm sido representadas em literatura turística.
 - b) Interpretar a razão porque património e a cultura que são continuamente criados e re-criados de acordo com atitudes, necessidades e identidades em mudança.
 - c) Interpretar a sua trivialização em museus e exposições montados para visitantes.
-

Contexto de Aplicação:

Evidências Requeridas:

Produto

Espera-se que os candidatos investiguem o modo em que o património e a cultura são continuamente criados e re-criados de acordo com atitudes, necessidades e identidades em mudança.

Espera-se que os candidatos pesquisem a forma em que o património da maioria da população foi apagado da história pública ou a sua trivializado em museus e exposições.

Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL GUIADA PARA TURISTAS.

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais e abordagens de ensino e aprendizagem.

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **80** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Este módulo de ensino foi designado para desenvolver no estudante um conhecimento sobre como conduzir excursões culturais para turistas no interior de Moçambique, dando deste modo oportunidades a este de providenciar correctamente ao turista informações sobre o património cultural do país, sabendo adaptar este tipo de programas ao grupo alvo com quem irá trabalhar.

Conteúdo/Contexto:

Correspondente aos Resultados de aprendizagens 1-5

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

É aconselhável a incorporação da avaliação dos Critérios de Desempenho do módulo CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL GUIADA COM TURISTAS, nos exercícios práticos deste módulo.

Este Módulo deverá providenciar oportunidades para:

Resultados de aprendizagem 1: Indentificar e avaliar as necessidades de um grupo alvo de turistas

Identificar atentamente as necessidades, limitações, interesses e expectativas do grupo de turistas com quem irá trabalhar e compreender as diferenças de identidade e valores de um grupo de turistas:

- ✓ Conhecer as motivações, as necessidades e expectativas o grupo de turista com quem vai trabalhar
- ✓ Conhecer as diferenças de personalidade dos turistas. (Alocentricos e psicocentricos)
- ✓ Detectar as limitações do grupo
- ✓ Saber se aproximar dos membros do grupo a fim de o conhecer melhor (identidade e valores)

Construir itinerários apropriados aos interesses e limitações do grupo:

- ✓ Conhecer geograficamente as atrações e o património cultural de Moçambique
- ✓ Conhecer as condições de acesso e serviços turísticos existentes nas Campos de atração cultural.
- ✓ Desenhar itinerários culturais adaptados ao grupo alvo.

Resultados de aprendizagem 2: Reunir informação das fontes.

Neste Resultados de aprendizagem o aluno deverá reunir informações suficientes sobre os locais patrimoniais, sobre cultura moçambicana e história de Moçambique, assim como identificar as diferenças culturais e étnicas do povo moçambicano. Deste modo passará ao turista informações específicas sobre os locais apresentados na excursão, e um conhecimento geral sobre a cultura moçambicana. Para o efeito o estudante deve realizar diversos trabalhos de pesquisa sobre cultura moçambicana, património cultural nacional, e história de Moçambique:

- ✓ Reunindo, de uma forma abrangente, informação de fontes publicadas e orais sobre os locais de atração cultural específicos.
- ✓ Consultar a literatura turística existente (mapas, guias, brochuras)
- ✓ Consultar literatura da história de Moçambique (colonial e após independência)

Preparação de textos com informações válidas sobre história de Moçambique, histórias locais e recursos turísticos culturais existentes.

Por províncias - Ex: Maputo

- História do nascimento da cidade
- História dos edifícios de interesse turístico
- Pratos típicos da província
- Danças e tradições locais

Resultados de aprendizagem 3: Demonstrar um conhecimento sólido do património legado de Moçambique.

Providenciar informações sobre o património cultural de Moçambique de modo a satisfazer aos desejos, necessidades e expectativas dos turistas. A apresentação desta informação geográfica e histórica deverá ser clara, concisa e verdadeira.

Identificar o património cultural:

- ✓ Conhecer as atrações culturais mais relevantes de cada província
- ✓ Conhecer a história dos bens culturais e patrimoniais (arte, crenças e costumes)
- ✓ Conhecer os bens patrimoniais de Moçambique constantes na lista do património da humanidade.
- ✓ Desenhar itinerários que incluam o património mais visível em Moçambique.

Resultados de aprendizagem 4: Identificar e selecionar locais apropriados dentro de uma região definida

Identificar, selecionar os recursos culturais e o património turístico cultural tendo em conta os diversos grupos alvo, saber adaptar as excursões culturais ao grupo alvo com quem se trabalha. Tendo em conta as suas necessidades, limitações e interesses:

- ✓ Identificar a localização exacta dos sítios patrimoniais
- ✓ Conhecer as condições de acesso e permanência nos locais tendo em conta o grupo alvo
- ✓ Selecionar locais culturais e patrimoniais para um grupo alvo de turistas
- ✓ Conseguir transmitir o valor que os locais patrimoniais têm para a identidade do povo moçambicano e para a humanidade no geral.

Resultados de aprendizagem 5: Demonstrar consciência dos modos em que as pessoas, culturas e património têm sido apresentadas.

Neste Resultado de aprendizagem o aluno investigue sobre o modo em que o património e a cultura são continuamente criados e recriados de acordo com atitudes, necessidades e identidades em mudanças. Fará igualmente uma análise, de modo a ser capaz de demonstrar consciência sobre o modo com que o povo, a cultura e o património têm sido explorados no sector do turismo e apresentados na literatura turística.

Para o efeito o estudante deve consultar literatura relevante, investigar e consultar o departamento de património do Ministério da cultura sobre:

- ✓ Locais, edifícios, e monumentos com interesse patrimonial marginalizado/abandonado
- ✓ Razões pelas quais elementos patrimoniais se encontram ao abandono
- ✓ Acesso dos turistas ao património cultural apresentado em literatura turística
- ✓ Tipicidades do povo como atração turística e acesso real do turista a este património.
- ✓ Representação do povo e das figuras históricas ao longo do tempo.

Abordagens para Gerar Evidências

Aprender e saber CONDUZIR UMA EXPERIENCIA CULTURAL GUIADA COM TUISTAS deve ser activo e centrado no estudante. O estudante terá de desempenhar um conjunto vasto de tarefas e actividades, que contém elementos dos Módulos de Competências Genéricas. Será esperado que os estudantes pesquisem em coordenação com o Ministério da Cultura, Arquivo histórico, museus e outros órgãos a fim de adquirirem informação mais relevante sobre aspectos histórico-culturais do país. Deverão ter a oportunidade de planejar e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os critérios de desempenho. O estudante deverá realizar trabalhos de pesquisa, individuais e em grupo para reunir a informação relevante e também para demonstrar domínio dos conteúdos do módulo. As tarefas e actividades levadas a cabo deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações praticas realistas.

Os grupos de aprendizagem deverão ser pequenos o suficiente de forma a facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo, ambos oferecendo oportunidades de sucesso e risco de falhar.

A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo livros de registo para as aulas práticas, questões de resposta breve e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas.

Resultados de aprendizagem 1

Com base num documento, distribuído pelo formador, uma simulação de documento de viagem, carta ou fax de um operador turístico ou empresa hoteleira, o aluno deverá identificar e avaliar, as necessidades, limitações, interesses e expectativas do grupo com que vai trabalhar e desenhar um itinerário cultural para esse grupo específico. Para ser capaz de adaptar o itinerário para um grupo específico de turistas, o aluno deve conhecer profundamente as atracções culturais e património a nível regional e de uma forma geral o património cultural de Moçambique. Para este requisito o aluno poderá preencher um (1) quadro com informações sobre atracções culturais e património e

condições de visita. Para esta avaliação o formador deverá incentivar os alunos a realizar trabalhos de pesquisa e a criarem um livro de registo de actividades do aluno, de modo a servir de provas na colecta de material diverso podendo este servir ou não para consulta perante a avaliação. Este poderá constar como prova de realização deste Resultados de aprendizagem.

Resultados de aprendizagem 2

Através de uma tabela com as províncias de Moçambique, previamente distribuído pelo formador, o aluno deverá preencher com informações sobre as atracções culturais locais. Nesta tabela o aluno mostrará conhecimento de literatura relevante sobre os locais sua história. O aluno deverá ainda apresentar uma composição com a informação mais relevante sobre a história de Moçambique, as figuras mais importantes da história nacional e outros aspectos requeridos neste Critério de Desempenho. Para esta avaliação o formador deverá incentivar os alunos a organizarem e criarem um livro de registo de actividades do aluno, de modo a servir de prova na colecta de material diverso podendo este servir ou não para consulta perante a avaliação. Este poderá constar como prova de realização deste Resultados de aprendizagem.

Resultados de aprendizagem 3

O aluno deverá desenhar e apresentar itinerários turísticos culturais que espelhem um conhecimento sólido do património cultural em Moçambique. Para tal o aluno poderá fazer uso de materiais audio visuais. Deverá ainda criar/propôr e apresentar uma experiência cultural de vida para um grupo turístico.

Resultados de aprendizagem 4

Através de documento de simulação facultado pelo professor, em que constem informações sobre o grupo alvo, o aluno deve identificar os recursos culturais e patrimoniais que poderam ser visitados, e simular um itinerário cultural para o grupo alvo.

Resultados de aprendizagem 5

Através de um teste escrito o aluno deverá demonstrar consciência e opinião válida sobre a forma de como o património cultural e a cultura moçambicana é representada na literatura turística, a forma como o património e a cultura são encarados a nível nacional e a sua marginalização. Para esta avaliação o formador deverá facultar ao aluno informação relevante sobre o tema de forma a que ele seja dotado de conhecimento suficiente para este resultado de aprendizagem.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional de nível 5 do QNQP.

Referências

1. Serra, Carlos – História de Moçambique, Livraria Universitária, Maputo 2000
2. www.inatur.org.mz
3. www.lusoafrika.net
4. www.tecnet.pt/portugal
5. Lista do património edificado em Moç. – pt.wikipedia.org
6. www.cnum – Unesco.org

De salientar que a lista acima apresentada é apenas sugestiva devendo considerar-se toda a bibliografia apropriada.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Todas as situações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

Direitos de autor ANEP 2016

Esta publicação apenas poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

MO HTR034006111Conduzir experiencia guiada na natureza para turistas

Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA NATUREZA PARA TURISTAS.

Código do Módulo: MO HTR034006111

Data: Julho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o 10º ano ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional

Introdução ao Módulo: Ao completar com sucesso este Módulo de ensino, o candidato deverá ser capaz conduzir os turistas numa experiência guiada, mostrando domínio de conhecimento do meio ambiente natural inclusive das espécies animais e vegetais existentes. Deve também mostrar um comportamento consciente dos princípios ecológicos e de ecoturismo.

Resultados de aprendizagem:

1. Identificar plantas e animais mais visíveis.
2. Demonstrar um entendimento de padrões de comportamento animal básicos e princípios ecológicos.
3. Identificar e interpretar sinais e sons óbvios.
4. Indicar e explicar evidências de habitação humana e relacionar brevemente a história cultural

Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA NATUREZA PARA TURISTAS.

Resultados de aprendizagem 1: Identificar plantas e animais mais visíveis.

Critérios de Desempenho:

- a) Identificar plantas e animais mais visíveis (mamíferos, pássaros, répteis) na Campo de operação
 - b) Indicar as espécies emblemáticas.
 - c) Interpretar padrões de comportamento óbvios.
 - d) Fornecer informação adicional interessante relacionada com os organismos indicados.
-

Contexto de Aplicação:

Necessidades do Âmbito:

Evidências Requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos identifiquem a flora local e expliquem os usos medicinais da mesma. Os candidatos devem reconhecer as espécies animais existentes e explicar o comportamento do animal em termos de territorialidade e âmbito de residência.

Demonstração / Simulação

Espera-se que os candidatos identifiquem a flora e animais locais numa Campo.

Produto

Espera-se que os candidatos pesquisem sobre a flora local e descrevam os usos medicinais da mesma.

Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA NATUREZA PARA TURISTAS.

Resultados de aprendizagem 2: Demonstrar um entendimento de padrões de comportamento animal básicos e princípios ecológicos

Critérios de desempenho:

- | | |
|----|--|
| a) | Identificar e explicar hábitos de alimentação. |
| b) | Identificar e explicar hábitos de procriação. |
| c) | Identificar territórios e âmbitos de residência. |
| d) | Indicar relações simbióticas. |
-

Contexto de Aplicação:

Evidências requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos expliquem os princípios ecológicos básicos (compreensão da pirâmide trófica, interações planta-animal).

Produto

Espera-se que os candidatos seleccionem pelo menos 4 animais na Campo local e descrevam o seguinte:

- Comportamento de procriação
- Hábitos alimentares
- Comportamento de protecção
- Sons e rastros.

Demonstração / Simulação

Espera-se que os candidatos demonstrem no terreno ou por via de materiais audio-visuais os conhecimentos adquiridos.

Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA NATUREZA PARA TURISTAS.

Resultados de aprendizagem 3: Identificar e interpretar sinais e sons óbvios

CrITÉRIOS de Desempenho:

- a) Identificar e interpretar sinais e sons óbvios.
 - b) Interpretar sinais de aviso no ambiente natural.
 - c) Agir mediante sinais de aviso no ambiente natural.
-

Contexto de Aplicação:

Sons de alarme (rastos e fezes de oxpeckers, macacos, esquilos de árvores, fermentadores ruminantes vs tripas ocultas, sons comuns e distintivos tais como cicadas, mochos de manchas pérola, zebra, impala.

Evidências Requeridas:

Produto

Espera-se que os candidatos seleccionem pelo menos 4 animais na Campo local e descrevam o seguinte:

- Sons e rastos.

Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA NATUREZA PARA TURISTAS.

Resultados de aprendizagem 4: Indicar e explicar evidências de habitação humana e relacionar brevemente a história cultural.

Critérios de desempenho:

- a) Identificar a habitação humana.
 - b) Explicar a história cultural
 - c) Explicar o impacto da habitação humana ao turista.
-

Contexto de Aplicação:

Evidências requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos expliquem a história cultural e a interacção dos humanos com o ambiente natural.

Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA NATUREZA PARA TURISTAS.

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais e abordagens de ensino e aprendizagem.

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Este módulo de ensino foi designado para desenvolver no estudante um conhecimento sobre como conduzir excursões em Campos naturais com turistas no interior de Moçambique, dando deste modo oportunidades a este de providenciar correctamente ao turista informações sobre o património natural do país, sabendo descrever correctamente os elementos da natureza e reagir perante situações de encontro com animais.

Conteúdo/Contexto:

Correspondente aos Resultados de aprendizagens 1-4

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

É aconselhável a incorporação da avaliação dos Critérios de Desempenho do módulo CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA NATUREZA COM TURISTAS nos exercícios práticos deste módulo.

Este Módulo deverá providenciar oportunidades para:

Resultados de aprendizagem 1: Identificar plantas e animais mais visíveis.

Identificar plantas e animais existentes nas províncias de Moçambique, focalizando as Campos de atração turística, parques e reservas.

- ✓ Identificar espécies de animais existentes em Moçambique principalmente as encontradas nas áreas de visitas turísticas.
- ✓ Identificar espécies de plantas existentes em Moçambique e sua utilidade medicinal.
- ✓ Conhecer o comportamento e modo de vida dos animais a observar.
- ✓ Conhecer as espécies emblemáticas em Moçambique

Resultados de aprendizagem 2: Demonstrar um entendimento de padrões de comportamento animal básicos e princípios ecológicos

Neste Resultados de aprendizagem o aluno deverá ser capaz de demonstrar conhecimento do habitat dos animais encontrados na região, e conheça os princípios ecológicos básicos.

Para o efeito o estudante deve consultar literatura relevante de modo a identificar:

- ✓ Hábitos alimentares dos animais
- ✓ Hábitos de procriação dos animais
- ✓ Comportamento territorial dos animais

Relativamente ao conhecimento ecologico que deve adquirir, deve consultar e dominar sobre:

- ✓ Funcionamento da pirâmide trófica
- ✓ Interações planta-animal
- ✓ Funcionamento da cadeia alimentar

O aluno deverá ter acesso a literatura relevante de modo a proceder à elaboração de trabalhos de pesquisa sobre a flora e fauna da região, consultante mapas demográficos da população animais em Moçambique, assim como a localização de espécies de plantas com importância medicinal no território.

Deverá ainda fazer exercícios práticos sobre fauna e flora existente nas áreas de conservação e Campos de atracção turística.

Resultados de aprendizagem 3: Identificar e interpretar sinais e sons óbvios.

Saber reconhecer os sons e pegadas de animais e passaros no seu habitat, saber como agir perante perigos que possam agir.

Pesquisar material relevante sobre:

- ✓ Comportamento das espécies identificadas na região
- ✓ Sons e rastros das diversas espécies animais
- ✓ Como agir perante os animais em Campos naturais.

Resultados de aprendizagem 4: Indicar e explicar evidências de habitação humana e relacionar brevemente a história cultural

Neste resultado de aprendizagem o aluno deverá ser capaz de entender, analisar e saber transmitir opinião sobre:

- ✓ Habitats conjuntos homem e animal
- ✓ Conhecer a forma como o homem, culturalmente, coabita com a natureza.
- ✓ Impactos

Abordagens para Gerar Evidências

Aprender e saber CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA NATUREZA COM TURISTAS deve ser activo e centrado no estudante. O estudante terá de desempenhar um conjunto vasto de tarefas e actividades, que contêm elementos dos Módulos de Competências Genéricas. Será necessário que os estudantes pesquisem em coordenação com o Museu de História Natural e organismos ligados ao meio ambiente.

O estudante deverá ter acesso a uma vasta informação (literária, e audiovisual) de forma a desempenhar um vasto conjunto de trabalhos teóricos e actividades práticas relacionadas com os critérios de desempenho. As tarefas e actividades levadas a cabo deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações práticas realistas.

Os grupos de aprendizagem deverão ser pequenos o suficiente de forma a facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo, ambos oferecendo oportunidades de sucesso e risco de falhar.

A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas (no campo), de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo livros de registo para as aulas práticas, questões de resposta breve e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas.

Resultados de aprendizagem 1

Com base em quadros com fotografias, o aluno deverá identificar: espécies de plantas existentes em Moçambique e sua utilidade medicinal; espécies de mamíferos, répteis e pássaros e conhecer o seu comportamento.

Resultados de aprendizagem 2

Através de uma tabela previamente distribuída pelo formador, o aluno deverá preencher com informações sobre os animais ali representados. Nesta tabela o aluno mostrará conhecimento de sobre os hábitos alimentares, de procriação e territorialidade de cada espécie representada. O aluno deverá desenhar a pirâmide alimentar, mostrando assim conhecimento da interacção planta-animal.

Resultados de aprendizagem 3

Com base num quadro com desenhos de pegadas de imagens de tipos de pegadas, e com a exibição sons de animais, o aluno deverá relacionar os sons e rastos ao animal correspondente. Este exercício poderá ser efectuado se possível no terreno. Num outro exercício o aluno deverá responder sobre como reagir em caso de perigo de ataque ou aproximação de certos animais.

Resultados de aprendizagem 4

O aluno deverá realizar uma composição de modo a demonstrar conhecimento do modo como as comunidades das zonas rurais interagem com a natureza e o seu impacto para o meio ambiente. Para esta avaliação o formador deverá facultar ao aluno informação relevante sobre o tema, de forma, a que, ele seja dotado de conhecimento suficiente para este resultado de aprendizagem.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional de nível 5 do QNQP.

Referências

1. Alberto da Barca e Tirso dos Santos - Geografia de Moçambique, Vol.1, Editora Escolar
2. Travassos Dias - Abecedário dos mamíferos selvagens de Moçambique, Maputo 1981
3. P. F. Fourie – Kruger National Park, Questions & Answers, G. DE GRAAFF, research associate, Centre for wildlife Research, University of Pretoria.
4. Augusto Cabral e Mia Couto - Mamíferos de Moçambique, Ndjira 2002
5. P.C.M. Jansen e Orlando Mendes – Plantas medicinais, seu uso tradicional em Moçambique.

De salientar que a lista acima apresentada é apenas sugestiva devendo considerar-se toda a bibliografia apropriada.

Necessidades especiais

De forma a melhor elucidar os alunos, é extremamente recomendável que realizam estudos no terreno, assim como secções de audiovisuais (filmes, fotografias e trechos sonoros).

Direitos de autor ANEP 2016

Esta publicação apenas poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

MO HTR034007111 Guiar os visitantes através de uma actividade de turismo de aventura**Título do Módulo:** GUIAR VISITANTES ATRAVÉS DE UMA ACTIVIDADE DE TURISMO DE AVENTURA**Código do módulo:** MO HTR034007111**Data:****Nível:** 4**Créditos:** 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso a 10ª classe ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional

Introdução ao Módulo: Ao completar com sucesso este Módulo de ensino, o candidato deverá ser capaz de Guiar visitantes através de uma actividade de turismo de aventura.

Resultados de aprendizagem:

1. Completar os preparativos pré-viagem de uma actividade de turismo de aventura
2. Realizar o enquadramento dos visitantes antes da viagem
3. Completar responsabilidades pós-viagem

Título do Módulo: Guiar Visitantes através de uma Actividade de Turismo de Aventura

Resultados de aprendizagem 1: Completar os preparativos pré-viagem de uma actividade de turismo de aventura

CrITÉrios de Desempenho

- a) Verificar se a rota e as condições climáticas vão ao encontro dos padrões operacionais.
 - b) Verificar se os alimentos e equipamentos cumprem os requisitos dos visitantes e da actividade e são preparados para a partida de acordo com os procedimentos da empresa.
 - c) Confirmar se a autorização para a visita pelas agências relevantes está em concordância com os procedimentos da empresa e os requisitos da agência.
 - d) Confirmar se o transporte antes e após a viagem está de acordo com as necessidades dos visitantes e com os programas pré-acordados.
 - e) Verificar a documentação pré-viagem e realizar eventuais ajustamentos necessários, de acordo com os procedimentos da empresa.
-

Contexto de Aplicação

Âmbito: Adequabilidade, montantes, malas, provisões de emergência.

Âmbito: Departamento de Conservação.

Âmbito: A documentação deve incluir – lista de clientes, requisitos de recolha, detalhes de pagamentos, notas médicas e dietéticas

Evidências Requeridas

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam a importância da preparação pré-viagem.

Produto

Espera-se que os candidatos seleccionem uma actividade de aventura e compilem um relatório de preparação pré-viagem para essa actividade.

Título do Módulo: Guiar Visitantes através de uma Actividade de Turismo de Aventura

Resultados de aprendizagem 2: Realizar o enquadramento dos visitantes antes da viagem

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|----|--|
| a) | Verificar se a saudação reflecte os procedimentos da empresa, corresponde às necessidades do visitante, e é prestada sem atrasos inevitáveis. |
| b) | Processar a documentação pré-viagem e verificar se está completa de acordo com os procedimentos da empresa. |
| c) | Explicar os riscos associados à actividade específica para a segurança e conforto do visitante de acordo com procedimentos da empresa. |
| d) | Explicar as responsabilidades e deveres quer dos visitantes quer da empresa e confirmar a compreensão das mesmas por parte do visitante de acordo com procedimentos organizacionais. |
| e) | Explicar ou demonstrar o desempenho de actividades chave e confirmar a compreensão dos requisitos pelo visitante e antes do início dessa actividade. |
-

Contexto de Aplicação

Âmbito: Linguagem nacionalidade, idade, necessidades especiais.

Âmbito: A documentação deve incluir – vouchers, transacções de dinheiro, registos de ausências.

Âmbito: As actividades chave referem-se a aquelas que envolvem o grupo ou o indivíduo e requerem habilidades técnicas.

Evidências Requeridas

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam a importância de dar aos visitantes informação sobre protecção e segurança relacionada com a actividade de aventura.

Demonstração / Simulação

Espera-se que os candidatos demonstrem a saudação aos visitantes e uma avaliação da habilidade do visitante realizar uma actividade de aventura.

Título do Módulo: Guiar Visitantes através de uma Actividade de Turismo de Aventura

Resultados de aprendizagem 3: Completar responsabilidades pós-viagem

Critérios de Desempenho

- | | |
|----|---|
| a) | Realizar a sessão de revisão (<i>debriefing</i>) da actividade de acordo com os procedimentos da empresa. |
| b) | Verificar se o processo de despedida reflecte os procedimentos da empresa e é consistente com as necessidades do visitante. |
| c) | Processar e completar a documentação pós-viagem de acordo com os procedimentos da empresa. |
| d) | Verificar, limpar, inventariar e armazenar o equipamento de acordo com os procedimentos da empresa. |
-

Contexto de Aplicação

A sessão de revisão (*debriefing*) poderá ser formal, informal, em grupo, individual

Evidências Requeridas

Produto

Espera-se que os candidatos escrevam uma documentação pós-viagem

Demonstração / Simulação

Espera-se que os candidatos demonstrem a verificação e armazenamento de equipamento de acordo com os requisitos da empresa

Título do Módulo: Guiar Visitantes através de uma Actividade de Turismo de Aventura

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais e abordagens de ensino e aprendizagem.

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Este Módulo permitirá ao estudante desenvolver competências para que seja capaz de Guiar Visitantes através de uma Actividade de Turismo de Aventura, permitindo assim um maior enriquecimento e uma melhor integração com o meio visitado.

Conteúdo/Contexto:

Correspondente aos Resultados de aprendizagem 1 - **3**

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultados de aprendizagem 1: Completar os preparativos pré-viagem de uma actividade de turismo de aventura

Isto inclui todos os citados no Contexto de Aplicação. Uma consciencialização sobre os preparativos pré-viagem de uma actividade de turismo de aventura, permitindo uma melhor aproximação ao produto desejado pelo turista, influenciando positivamente a sua estadia.

O professor deverá apresentar aos alunos quais as questões a efectuarem aos turistas, de modo a permitir que estes consigam obter as informações necessárias estabelecidas neste Resultados de aprendizagem.

Resultados de aprendizagem 2: Realizar o enquadramento dos visitantes antes da viagem.

Isto inclui todos os citados no Contexto de Aplicação. Uma consciencialização sobre as necessidades de enquadrar os visitantes em todos os aspectos relacionados com a viagem antes da partida. Permitira uma melhor aproximação ao produto desejado pelo turista, influenciando positivamente a sua estadia. Aqui deverá também ser pedido ao estudante que identifique as necessidades especiais dos visitantes e as características especiais dos locais de visita.

Resultados de aprendizagem 3: Completar responsabilidades pós-viagem

Aqui serão incluídos todos os especificados no Contexto de Aplicação.

O aluno deverá ser capaz de providenciar o relatório de resumo e historial pos – viagem. Um questionário simples deverá ser apresentado ao estudante de modo a que este confirme o aprendido.

Deste modo terá ferramentas que lhe permitam melhor aconselhar os clientes, e avaliar a satisfação geral, contribuindo deste modo para o enriquecimento da sua visita.

Abordagens para Gerar Evidências

Aprender e ensinar em GUIAR VISITANTES A TRAVÉS DE UMA ACTIVIDADE DE TURISMO DE AVENTURA deve ser activo e centrado no estudante. O estudante terá de desempenhar um conjunto vasto de tarefas e actividades, que contêm elementos dos Módulos de Competências Genéricas. Será esperado que os estudantes pesquisem sobre como guiar visitantes através de uma actividade de turismo de aventura. Deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os critérios de desempenho. As tarefas e actividades levadas a cabo deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações práticas realistas.

Os grupos de aprendizagem deverão ser pequenos o suficiente de forma a facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo, ambos oferecendo oportunidades de sucesso e risco de falhar.

A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo livros de registo para as aulas práticas, questões de resposta breve e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas.

Resultados de aprendizagem 1: Completar os preparativos pré-viagem de uma actividade de turismo de aventura

Este Resultados de aprendizagem deverá ser avaliado tendo como base, um guião providenciado previamente ao aluno, permitindo com base neste interpretar as respostas dadas, de modo a identificarem correctamente as actividades referentes a preparacao, organizacao de uma actividade de turismo de aventura.

Os candidatos deverão em grupo, simular questões exploratórias aos preparativos e a organizacao de uma viagem de aventura, de modo, a que consigam identificar os principais interesses, e expectativas dos visitantes.

Resultados de aprendizagem 2: Realizar o enquadramento dos visitantes antes da viagem.

Os candidatos terão de produzir um caso de estudo que enumere as diversas questões a serem abordadas num briefing antes de uma viagem de aventura.

Resultados de aprendizagem 3: Completar responsabilidades pós-viagem

Com base na informação disponibilizada, e sem recurso a material de apoio o aluno deverá apresentar em pratica simulada, questões a serem abordadas num debriefing apos uma viagem de aventura, e apresentar correctamente, com base nos critérios de desempenho e Contexto de Aplicação. Deverá também explicar o porquê da sua escolha. Esta informação deverá constar no livro de registo de actividades previamente disponibilizado pelo formador.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional de nível 5 do QNQP.

Referências

- a) www.visitmozambique.net
- b) www.futur.org.mz
- c) DA BARCA, Alberto; DOS SANTOS, Tirso. Geografia de Moçambique – Física e Económica (10ª classe), 3ª Edição, Diname - *PRINTEMPS 05*

Video

Videos promocionais de Moçambique que sejam específicos sobre destinos turísticos

De salientar que a lista acima apresentada é apenas sugestiva devendo considerar-se toda a bibliografia apropriada.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Todas as situações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

Direitos de autor ANEP 2016

Esta publicação apenas poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

MO HTR034008111 Informar os hóspedes sobre os serviços turísticos existentes**TÍTULO DO MÓDULO:** INFORMAR OS HÓSPEDES SOBRE OS SERVIÇOS TURÍSTICOS EXISTENTES.**Código do módulo:** MO HTR034008111**Data:** Junho de 2010**Nível:** 4**Créditos:** 4

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo:

Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com o fornecimento de informação sobre o fornecer informações correctas sobre os serviços Turísticos existentes num dado alojamento, incluindo segurança, disposição dos quartos e rotinas existentes.

Resultados de Aprendizagem:

1. Informar os hóspedes sobre os serviços, facilidades e rotinas
2. Informar os visitantes sobre os regulamentos de protecção e segurança
3. Informar os hóspedes sobre a disposição dos quartos

TÍTULO DO MÓDULO: INFORMAR OS HÓSPEDES SOBRE OS SERVIÇOS TURÍSTICOS EXISTENTES.**Resultado de Aprendizagem 1: Informar os hóspedes sobre os serviços, facilidades e rotinas**

Critérios de Desempenho

- a) O pessoal chave é nomeado, as suas funções SÃO explicadas as suas estações de trabalho são indicadas em determinados momentos
 - b) As disposições das instalações são explicadas em termos de edifícios chave e facilidades.
 - c) As características especiais das instalações são descritas e os melhores horários para poder observar cada recurso de acordo com os requisitos da organização.
 - d) As refeições e horários de descanso são devidamente explicados seguindo as regras da organização.
 - e) Os serviços da lavandaria são devidamente explicados seguindo as regras da organização
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas:*Oral/Escrito*

Os estudantes terão que descrever os motivos pelos quais os clientes devem saber sobre os serviços existentes..O que poderia acontecer se os clientes não estivessem devidamente informados?

Demonstração/Simulação

Os candidatos deverão efectuar um briefing para um grupo.Os candidatos devem escolher o local e dar os detalhes dos serviços do estabelecimento e suas características.

TITULO DO MÓDULO: INFORMAR OS HÓSPEDES SOBRE OS SERVIÇOS TURÍSTICOS EXISTENTES.**Resultado de Aprendizagem 2:** Informar os visitantes sobre os regulamentos de protecção e segurança

Critérios de Desempenho

- a) Os marcos principais e locais de construção são identificados para cada um dos hóspedes da unidade hoteleiras da principal Campo turística da instalação
- b) Regras relativas à circulação de clientes de e para os quartos e ao redor das instalações de turismo são explicadas de acordo com exigências de estabelecimento de turismo.
- c) Acções a serem tomadas ao encontrar – se um animal perigoso, ou outros animais ameaçadores dentro dos limites das instalações de turismo são explicadas, em conformidade com os requisitos do estabelecimento de turismo e as praticas da industria.
- d) Os sinais de aviso e alarmes são indicados para os perigos específicos e as acções a serem seguidas pelos hóspedes são explicadas, em conformidade com os procedimentos da organização.
- e) Medidas preventivas contra o excesso de calor, sol e picadas de insectos são explicadas de acordo com o risco relativo de cada situação nas instalação do turismos disponibilidade de recurso para fornecimento de águas para consumo é devidamente explicado.

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas:

Oral/Escrito

Os estudantes terão que descrever os motivos pelos quais os clientes devem saber sobre a segurança de um estabelecimento.O que poderia acontecer se os clientes não estivessem devidamente informados?

Produto

Os estudantes terão que visitar um estabelecimento e elaborar uma brochura de informações de segurança para os hóspedes.Esta brochura será usado para dar o informe aos hóspedes verbalmente.

TITULO DO MÓDULO: INFORMAR OS HÓSPEDES SOBRE OS SERVIÇOS TURÍSTICOS EXISTENTES.

Resultado de Aprendizagem 3: Informar os hóspedes sobre a disposição dos quartos

Critérios de Desempenho

- a) Os hóspedes devem ser alertados sobre as acções a tomar para prevenir e lidar com intrusos ou animais indesejados, insectos, aranhas, cobras. Seguindo as instruções relativas a cada uma das situações dentro das instalações.
 - b) A operação do sistema de iluminação e outros equipamentos eléctricos são descritos e demonstrados. A necessidade de conservação dos recursos é descrita e aplicável às instalações de turismo. Os recursos incluem ao abastecimento de água e electricidade mas não somente a estes.
 - c) A procedência e a disponibilidade de água quente é descrita em conformidade com o abastecimento de água para a instalação de. A necessidade de conservação dos recursos é descrita e aplicável às instalações de turismo. Os recursos incluem mas não estão limitados ao abastecimento de água e electricidade.
 - d) O funcionamento da sala de recursos especiais, cofres são descritos e demonstrados, em conformidade com o turismo é os requisitos de instalação.
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas*Oral/Escrito*

Os estudantes têm que explicar a importância de informar correctamente aos hóspedes sobre a disposição dos quartos e os serviços colocados à sua disposição.

Demonstração/Simulação

Os estudantes têm que informar correctamente aos hóspedes sobre a disposição dos quartos.

TÍTULO DO MÓDULO: **INFORMAR OS HÓSPEDES SOBRE OS SERVIÇOS TURÍSTICOS EXISTENTES.**

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais de ensino e aprendizagem e dos instrumentos de avaliação.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **40** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que este módulo encoraje os estudantes a investigar todos serviços turísticos existentes e disponíveis nos alojamentos e saibam informar correctamente os hóspedes sobre os meios apropriados para o seu conforto durante determinada estadia ou permanência no local.

Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes para terem um bom desempenho a este nível, mas também, melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais que concerne ao bem informar de modo a prevenir futuras desavenças entre hóspedes e provedores dos serviços.

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

Os estudantes devem ser encorajados a participar activamente numa variedade de exercícios de representação e simulação como requerido para cobrir os Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação. Tomar os papéis do cliente e empregado permite ao estudante experienciar uma vasta variedade de situações de ambos os lados, desenvolvendo um sentido de realismo.

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

As discussões em grupo sobre os tipos de informações e modos de abordagem a serem utilizadas devem focar-se em técnicas de perguntas abertas. Os estudantes devem então juntar uma lista de possíveis questões que podem ser utilizadas numa variedade de situações, incluindo:

- Hóspede de hotel
- Restaurante / Bar
- Turista
- Cliente exigente
- Cliente tímido
- Grupos turísticos
- Grupos diversificados (idade, sexo, nacionalidade)
- Uso da lavandaria
- Corrente eléctrica existente e suas facilidades

Devem ser utilizados exercícios de discussão e análise sobre as diversas situações que poderão ocorrer e respectivas formas da sua mitigação.

Resultado de Aprendizagem 2:

As discussões em grupo sobre os tipos de informações e modos de abordagem a serem utilizadas devem focar-se em técnicas de perguntas abertas. Os estudantes devem então juntar uma lista de possíveis questões que podem ser utilizadas numa variedade de situações, incluindo todos os aspectos abordados nos critérios de desempenho correspondente.

Ao discutir os formatos apropriados, os estudantes devem estar cientes de uma série de questões a considerar, incluindo neste caso específico os regulamentos de segurança e protecção

Os estudantes devem ser encorajados a discutir este aspecto em relação aos diferentes tipos de clientes que poderão utilizar esta informação, incluindo:

- Crianças
- Jovens
- Pessoas mais velhas
- Pessoas com uma variedade de deficiências

Deve ser enfatizada e demonstrada aos estudantes a necessidade de ter um pacote de recursos organizado. Devem então organizar a sua própria informação, fornecendo explicações sobre os métodos de apresentação escolhidos.

Resultado de Aprendizagem 3:

As discussões em grupo sobre os tipos de informações e modos de abordagem a serem utilizadas devem focar-se em técnicas de perguntas abertas. Os estudantes devem então juntar uma lista de possíveis questões que podem ser utilizadas numa variedade de situações, incluindo todos os aspectos abordados nos critérios de desempenho correspondente.

Ao discutir os formatos apropriados, os estudantes devem estar cientes de uma série de questões a considerar, incluindo neste caso específico os regulamentos de segurança e protecção.

Os estudantes devem ser encorajados a discutir este aspecto em relação aos diferentes tipos de clientes que poderão utilizar esta informação, incluindo:

- Crianças
- Jovens
- Pessoas mais velhas
- Pessoas com uma variedade de deficiências

Devem ser utilizados exercícios de representação ou simulação para todos os Critérios de Desempenho, onde é fornecido detalhe suficiente ao estudante com o papel do cliente de forma a desempenhá-lo de uma forma realista.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em INFORMAR OS HÓSPEDES SOBRE OS SERVIÇOS TURÍSTICOS EXISTENTES deve ser activa e centrada no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do estudante como indivíduo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve também ser identificado com o estudante como indivíduo.

O docente deve inicialmente demonstrar as diferentes habilidades para lidar com clientes e os estudantes devem praticar estas habilidades com os seus colegas.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Contexto de Aplicação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação incluindo livro de registos para as aulas práticas, questões de resposta breve e portefólio de documentos produzidos para as aulas práticas. Por favor verifique as estratégias de avaliação na Informação de Registo de Qualificações para orientação futura.

Resultados de Aprendizagem 1, 2 e 3

Estes Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados numa Campo prática dentro do Campo profissional relevante. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

Se não for possível uma situação real, então devem ser utilizadas simulações e representações de forma a preencher os Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação. Por favor note o número de ocasiões requeridas para o desempenho de cada Resultado de Aprendizagem e Evidências Requeridas.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível 5 do QNQP, ou a saída para o emprego.

Bibliografia

1.

A lista acima apresentada é apenas uma sugestão devendo ser considerados todos os materiais referenciados apropriados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

Esta publicação poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

MO HTR034009111 Realizar um Projecto Integrado

Título do Módulo: REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO

Código do Módulo: MO HTR034009111

Data: Junho de 2009

Nível: 5

Valor de Créditos: 20

Requisitos de Acesso: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível 4 de Hotelaria e Turismo e uma selecção de Módulos do Nível 5 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com as aplicações práticas de uma variedade de tarefas de um modo coordenado dentro da área vocacional

Resultados de aprendizagem:

1. Analisar a tarefa e decidir sobre um curso de acção para realizar o projecto
2. Detalhar as actividades a ser realizadas durante a concretização do projecto
3. Organizar o trabalho e realizar o projecto ao longo da concretização
4. Avaliar a experiência do projecto

Título do Módulo: REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO

Resultado de aprendizagem 1: Analisar a tarefa e decidir sobre um curso de acção para realizar o projecto

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Identificar 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 |
-

Contexto de Aplicação

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente endereçado nos critérios de desempenho

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante deve produzir um plano eficaz que cubra as principais tarefas, metodologias e um plano de acção para o projecto

Título do Módulo: **REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO**

Resultado de aprendizagem 2: Detalhar as actividades a ser realizadas durante a concretização do projecto

CrITÉRIOS de Desempenho

- (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
-

Contexto de Aplicação

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente endereçado nos critérios de desempenho

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante deve desenvolver a documentação requerida para endereçar o tópico do projecto integrado cobrindo todos os critérios de desempenho de uma forma profissional

Título do Módulo: **REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO**

Resultado de aprendizagem 3: Organizar o trabalho e realizar o projecto ao longo da concretização

Critérios de Desempenho

- (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
-

Contexto de Aplicação

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente endereçado nos critérios de desempenho

Evidências Requeridas:

Demonstração:

O estudante deve completar todas as tarefas identificadas para a concretização com sucesso do resumo do projecto

Título do Módulo: **REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO**

Resultado de aprendizagem 4: Avaliar a experiência do projecto

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (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 |
-

Contexto de Aplicação

Auto melhoria

Gestão de tempo, definição de prioridades, concentração, atenção ao detalhe

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

O estudante deve produzir um relatório coerente no qual detalha as constatações e recomendações do projecto integrado

Título do Módulo: **REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO**

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais e abordagens de ensino e aprendizagem.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **200** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que este módulo agregue aspectos dos Módulos da qualificação do Nível 5 para demonstrar a compreensão do estudante acerca sua área vocacional como um todo.

Estes Módulos devem incluir:

Módulos Obrigatórios do Nível 5

Controlar práticas de higiene e segurança

Demonstrar habilidades de supervisão

Demonstrar habilidades de formação

Implementar sistemas de controlo financeiro

Mais pelo menos 2 dos Módulos Optativos de cada qualificação do Nível 5

Mais partes de TODOS os Módulos de Habilidades Genéricas

Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho a este nível, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdos/Contexto:

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 4

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se desenvolvem as habilidades relacionadas com os resultados.

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

Demonstrar como é que os Módulos teóricos e práticos realizados numa base individual se reúnem num todo para providenciar uma base sólida para que os estudantes participem como membros independentes do pessoal num nível de supervisão/gestão júnior após a graduação.

Para este efeito deve apresentar-se ao estudante um resumo de projecto no início da realização deste Módulo de maneira a endereçar o conteúdo, ao longo de um período de tempo, enquanto se realizam outros Módulos.

Este projecto pode ter em consideração uma das seguintes rotas através de uma abordagem de estudo de caso:

Um evento especial local

Um evento especial Nacional

Preparativos para a Copa do Mundo de Futebol

Identificação de problemas numa organização

Introdução de novos processos/ procedimentos

Durante a realização deste Módulo, é aconselhável encontrar-se com os estudantes para apresentar um resumo de todos os Resultados de Aprendizagem no início e dar o enquadramento. Tal pode incluir a introdução de um estudo de caso falso para demonstrar as abordagens requeridas durante a realização do projecto. Estas abordagens devem cobrir:

1. Planeamento
2. Desenvolvimento
3. Avaliação

Recomenda-se que se gastem **quatro (4)** sessões nestas actividades para garantir que o entendimento completo por parte dos estudantes relativamente às etapas envolvidas nestes processos.

Durante esta reunião inicial você deve acordar sobre um esquema/ plano de trabalho, incluindo datas de entrega para todas as etapas do projecto. Deve enfatizar-se aqui que estas datas não devem ser modificadas após ter-se chegado a um acordo. Você deve também planejar ter reuniões de avaliação individual do progresso com os estudantes em intervalos regulares. Isto aplica-se igualmente ao docente em termos de dar comentários e providenciar apreciações aos estudantes!

Isto deve também ser explicado aos estudantes que se espera que eles completem grande parte deste trabalho fora da sala de aula para entrega no prazo designado.

Resultado de aprendizagem 1:

Na apresentação da fase de planeamento, os estudantes devem ser encorajados a perguntar-se as seguintes questões:

- ✓ Onde é que eu começo?
- ✓ O que é que eu sei e o que é que eu preciso de descobrir?
- ✓ Onde é que eu encontro esta informação?
- ✓ Como é que eu me organizo?
- ✓ O que é que eu necessito de fazer e em que ordem é que eu o devo fazer?

Os estudantes devem identificar todas as tarefas chave e organizá-las por ordem de prioridade. Estas tarefas devem então ter recursos apropriados identificados de modo a realizá-las.

O plano de acção deve ser realizado utilizando objectivos SMART aos quais o estudante já foi exposto durante "Controlar práticas de higiene e segurança".

Resultado de aprendizagem 2:

O desenvolvimento de padrões de serviço poderá incluir a produção de cartões de trabalho para membros individuais do pessoal no trabalho para apoiar o estudante na realização do projecto. Estes estudantes poderão estar a Estudar no Nível 3 ou no Nível 4, bem como os colegas no Nível 5.

A sessão de formação deve ser programada para durar não mais do que **10 minutos** e ser uma parte integrada da actividade de projecto. A tarefa seleccionada deve ser importante para o resultado do projecto e reflectir sobre as experiências do estagiário. (ver definições incluídas o Módulo "Demonstrar habilidades de formação")

Novamente, questões de higiene e segurança identificadas devem ser de uma natureza realista e dentro da esfera de actuação do estudante a realizar o projecto. As mesmas poderão variar de potenciais perigos internos até questões de higiene pessoal.

Deve ser alocada a cada estudante um valor de orçamento realista com a explicação de não ser atribuído qualquer financiamento adicional independentemente dos motivos. Caso o estudante requeira algum financiamento adicional então ele/ ela deverão financiar este valor de uma órgão/ organização/ pessoas externas.

Resultado de aprendizagem 3:

Os estudantes devem ser encorajados a estruturar a sessão de resumo de acordo com a sua listagem de prioridades para o plano de acção. Os estudantes devem tomar notas do que eles devem planear dizer como evidência da sua preparação. O pessoal (do projecto) deve ser encorajado a verificar quaisquer detalhes com o estudante e em troca o estudante deve verificar a compreensão de processos e procedimentos.

A sessão de formação deve seguir o plano de formação sendo eventuais desvios ao plano anotados e justificados posteriormente. O estudante deve demonstrar flexibilidade e criatividade na realização da sessão de formação. De novo, isto não deve durar mais do que **dez (10) minutos**.

Quaisquer questões relacionadas com higiene e segurança que surjam naturalmente devem ser lidas de acordo com os procedimentos acordados sendo preenchida no momento toda a documentação legal necessária.

O estudante deve estar consciente dos constrangimentos impostos nele pela alocação orçamental e estar consciente do que eles estão a gastar durante o projecto. Eventuais falhas devem ser identificadas e rectificadas o mais rapidamente possível.

Garanta que o estudante satisfaz na totalidade o resumo do projecto em vigor para a satisfação do cliente. Os estudantes devem ser encorajados a procurarem activamente apreciações directamente dos clientes, talvez através de entrevistas pessoais, questionários e/ou e-mails ou visitas de seguimento.

Resultado de aprendizagem 4:

O estudante deve ser encorajado a resumir as principais abordagens adoptadas para cada etapa do projecto dando a PRINCIPAL razão para adoptar tal método. A habilidade para manter um breve resumo é uma habilidade em si e deve ser enfatizada.

O estudante deve ser encorajado a ver os lados positivos e negativos no âmbito de diferentes aspectos do projecto integrado, por exemplo:

Habilidades melhoradas de pesquisa, expandir os conhecimentos existentes de um conjunto de recursos disponíveis, a oportunidade para utilizar habilidades criativas, experiência sobre como um plano de acção funciona ou não funciona, pressões de prazos, como todos os Módulos contribuem para a experiência/ qualificação como um todo.

Ao olhar para áreas de auto-melhoria o estudante deve olhar para as seguintes:

- Gestão de tempo: mais/ menos tempo na preparação,
- Definição de prioridades: aplicação da lógica e pensar sobre a tarefa em tempo real
- Focalização: utilização listas de verificação para melhorar a concretização da tarefa
- Atenção ao detalhe: “falhar o planeamento é planear para falhar” se o detalhe não é correcto outros notarão

O documento/ relatório coerente deve salientar o conhecimento e experiência ganho ao longo do projecto e como tal pode ser útil no desenvolvimento futuro da carreira

Abordagens para Gerar Evidências

O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que conterão elementos de habilidades genéricas. Ele/ ela deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em grupos. A iniciação às actividades deve assegurar que o estudante tem uma compreensão clara da natureza e propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir o

envolvimento como indivíduo e como membro de grupo proporcionando a oportunidade de sucesso e o risco de falhanço. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho cobrindo os Âmbitos de Actuação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.

O trabalho individual deve ser encorajado durante os exercícios práticos pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver atitudes de produtividade em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Procedimentos de avaliação

Os estudantes devem receber um cronograma com datas de entrega para cada secção do projecto integrado. Contudo, as instruções para a tarefa de avaliação devem ser distribuídas de modo a permitir que os estudantes tenham tempo para assimilar os detalhes e aspirarem à data de finalização. Os avaliadores poderão responder a questões, oferecer clarificações, orientação e assistência na medida do razoável.

A este nível, os estudantes devem trabalhar independentemente. Depende do avaliador tomar medidas razoáveis para garantir que o projecto é trabalho do estudante e de mais ninguém. Por exemplo os avaliadores poderão desejar questionar informalmente os estudantes em várias etapas sobre o seu conhecimento e compreensão do projecto em que eles embarcaram. Os avaliadores devem também assegurar que quando se fizer pesquisas em outros estabelecimentos ou sob a supervisão de outros, que o estudante não recebe assistência indevida.

Resultados de aprendizagem 1-4

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo são avaliados utilizando o projecto integrado na forma de um estudo de caso.

Este projecto deve ser avaliado utilizando os seguintes critérios:

- ✓ Tem evidências suficientes das 3 fases essenciais do projecto, é produzido de acordo com um padrão elevado e está claramente inter-relacionado
- ✓ Demonstra uma interpretação perspicaz do resumo do projecto
- ✓ Está focado e é relevante para as tarefas associadas com o resumo do projecto
- ✓ É claro e bem estruturado utilizando linguagem que é precisa e técnica quando requerido
- ✓ Consolida e integra eficazmente os conhecimentos e habilidades requeridos

Progressão

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos da qualificação de nível 5. Ao completar com sucesso este Módulo, um estudante pode progredir para outros Módulos

Vocacionais no Nível 5, sair para trabalho vocacionalmente relacionado nas indústrias de hotelaria e turismo ou continuar para o Ensino Superior Politécnico.

Referências

1.

Por favor tome nota que a lista acima é apenas indicativa e que quaisquer materiais bibliográficos adequados devem ser considerados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas para certificação Requisitos de Evidências modificados. Em todos os casos tal estará sujeito a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

Esta publicação apenas poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

MO HTR034010111 Levar a cabo uma experiência de trabalho**TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO****Código do módulo: MO HTR034010111****Data: Junho de 2016****Nível: 4****Créditos: 16**

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível 4 de Hotelaria e Turismo ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com o desenvolvimento de habilidades de experiência de trabalho de forma a contribuir eficazmente para uma organização.

Resultados de Aprendizagem:

1. Desenvolver habilidades de preparação para a experiência de trabalho
2. Realizar as tarefas da experiência de trabalho planeadas
3. Contribuir para a organização
4. Avaliar a experiência de trabalho

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Resultado de Aprendizagem 1: Desenvolver habilidades de preparação para a experiência de trabalho

Critérios de Desempenho

- a) Investigar oportunidades de experiência de trabalho apropriadas
 - b) Actualizar qualidades correntes e habilidades requeridas para uma posição identificada
 - c) Descrever e concordar em metas e objectivos para a experiência de trabalho
 - d) Preparar a experiência de trabalho através da reunião de informação essencial.
 - e) Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos para a experiência de trabalho.
-

Contexto de Aplicação

Qualidades e habilidades:

Qualidades: Habilidades pessoais e interpessoais, habilidades práticas

Metas e objectivos:

Um mínimo de 3 metas e 1 objectivo

Informação essencial:

Datas, horário de trabalho, contrato inicial, localização, requisitos particulares do local de trabalho.

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

Os estudantes podem claramente actualizar as qualidades e habilidades através de auto-avaliação e podem estabelecer objectivos pessoais realistas.

Demonstração:

Os estudantes são capazes de confirmar os preparativos para a posição da experiência de trabalho com o empregador.

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Resultado de Aprendizagem 2: Realizar as tarefas da experiência de trabalho planeadas

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Estabelecer os padrões esperados a serem atingidos
 - b) Realizar as tarefas alocadas de uma forma profissional de acordo com os padrões esperados.
 - c) Observar os requisitos de saúde, segurança e higiene em todos os momentos.
 - d) Demonstrar a capacidade de lidar com situações imprevistas.
-

Contexto de Aplicação

Padrões esperados:

Tempos de presença, vestuário apropriado, regras na utilização de equipamento, apresentação do produto final.

Situações inesperadas:

Reclamações de clientes, falta de produtos /produção disponível, carga de trabalho extra

Evidências Requeridas:

Demonstração:

Os estudantes são capazes de realizar as tarefas alocadas durante a experiência de trabalho e lidar com situações inesperadas.

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Resultado de Aprendizagem 3: Contribuir para a organização

Critérios de Desempenho

- a) Observar atentamente as práticas de trabalho colocando questões quando for relevante.
 - b) Ouvir atentamente as instruções, aceitando-as de uma forma positiva.
 - c) Trabalhar eficazmente como indivíduo.
 - d) Trabalhar eficazmente como membro de uma equipa.
 - e) Modificar apropriadamente o comportamento de forma a corresponder às necessidades de diferentes situações.
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas*Demonstração:*

O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar a experiência de trabalho

Critérios de Desempenho

- a) Determinar o progresso feito em direcção aos objectivos definidos.
 - b) Analisar as habilidades desenvolvidas durante a experiência de trabalho.
 - c) Avaliar a localização da experiência de trabalho.
 - d) Desenvolver objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros.
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

Os estudantes devem produzir um relatório detalhando o progresso realizado durante a experiência de trabalho e desenvolver objectivos futuros realistas.

TÍTULO DO MÓDULO: DESENVOLVER HABILIDADES DE EXPERIÊNCIA DE TRABALHO**NOTAS DE SUPORTE**

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. No entanto, os docentes devem usar estas notas de suporte aquando da elaboração dos materiais de ensino e aprendizagem e dos instrumentos de avaliação.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **160** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo desenvolva no estudante a consciência das realidades de trabalhar nos sectores da hotelaria e turismo. As habilidades desempenhadas a este nível devem reflectir a experiência obtida no Nível 3 e na conclusão dos Módulos do 1º semestre do Nível 4.

Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes para terem um bom desempenho a este nível, mas também, melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 4

Propostas para a realização deste módulo

16 Créditos = 160 Horas normativas

Actualmente estão programadas no calendário 2 horas formais por semana

Estas 2 horas devem ser utilizadas para o leccionamento e avaliação de:

Resultado de Aprendizagem 1: Desenvolver as habilidades de preparação para o trabalho, incluindo actualizar o CV e definir novas metas e objectivos. Semanas sugeridas 20 – 25e

Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar a experiência de trabalho Semanas sugeridas 35 – 37.

As restantes 142 horas devem ser empregues fora da escola, no vínculo laboral.

É sugerido que durante as semanas 20 – 28 os estudantes devem realizar um programa de orientação no vínculo laboral que NÃO seja avaliado formalmente por ninguém. A esta tarefa devem ser alocadas um mínimo de 3 horas por semana.

Entre as semanas 28 e 38, os estudantes devem realizar as suas experiências de trabalho que serão avaliadas. A experiência de trabalho deve ter um mínimo de 8 horas por semana, a ser acordado / organizado entre o empregador e o estudante.

Devem ser realizadas observações pelo empregador / supervisor numa base diária regular. Esta observação diária não tem de ser registada formalmente numa lista de verificação de observação, mas o empregador / supervisor deve fazer o registo formalmente numa base semanal, em consulta com o estudante.

Os docentes devem realizar observações formais de cada estudante em pelo menos 3 ocasiões durante o vínculo laboral. Este aspecto vai servir 2 propósitos:

- Monitorizar o desempenho do estudante com os empregadores
- Avaliar formalmente o desempenho do estudante

20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37

As células a vermelho indicam o ensino / avaliação para os Resultados de Aprendizagem 1 e 4.

As células a azul claro indicam a orientação para o trabalho

As células a azul-escuro indicam a experiência de trabalho avaliável

Este módulo mantém um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e a realidade da sala de aula e cria situações e actividades através das quais se podem desenvolver as competências relacionadas com os resultados.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Ao leccionar este Resultado de Aprendizagem, os estudantes devem ser encorajados a actualizar o seu CV, detalhando as suas qualidades e habilidades pessoais actuais, reflectindo as suas experiências de trabalho anteriores realizadas para o Nível 3. Os estudantes devem ser guiados na actualização deste documento. Devem ser encorajados a serem honestos nas suas afirmações, demonstrando ao mesmo tempo as suas habilidades para operar eficazmente no sector.

A negociação de metas e objectivos individuais é central para o desenvolvimento de colocações adequadas em experiências de trabalho. É da responsabilidade dos docentes manter uma base de dados / lista de estabelecimentos adequados, dispostos a oferecer experiências de trabalho valiosas. Para este efeito é essencial desenvolver boas relações com uma variedade de empregadores de entre todo o espectro de estabelecimentos. Esta lista / base de dados deve ser partilhada com todos os membros das equipas de docentes. Este aspecto vai garantir uma maior disseminação da pressão exercida no sector e encorajar a sua total participação na qualificação.

Os docentes devem fornecer a cada estudante uma lista de verificação para informar as suas discussões sobre os preparativos para a experiência de trabalho. Pode ser aconselhada a realização de entrevistas simuladas, preferivelmente com potenciais empregadores, mas, não sendo possível, com outro membro da equipa de docentes, de forma a permitir que os estudantes pratiquem as suas habilidades de negociação.

Os empregadores devem ser informados pelo docente acerca do que será esperado deles em termos de relatório e / ou preenchimento da lista de verificação de observação e sobre os tipos e níveis de habilidades que é esperado que o estudante realize a este nível.

Resultado de Aprendizagem 2:

Este Resultado de Aprendizagem será efectuado no estabelecimento escolhido / alocado. No entanto, de forma a preparar os estudantes, os docentes devem discutir a variedade de tarefas que poderão ser esperadas deles e o seu nível de independência e responsabilidade. Ao negociar as suas condições individuais para a experiência de trabalho, poderá ser útil convidar os empregadores para a sala de aula para discutir as suas expectativas em relação aos estudantes.

Ao abordar as situações inesperadas, deve ser feita referencia ao Módulo realizado anteriormente que identifica e pratica estratégias para lidar com estas. Este aspecto deve reflectir o grau de independência e habilidade para trabalhar individualmente.

Os empregadores devem estar totalmente comprometidos / envolvidos no desenvolvimento das listas de verificação necessárias, a serem seguidas e preenchidas durante a experiência de trabalho, de forma a fornecer evidências suficientes do desempenho.

Os estudantes devem ser encorajados a preencher um diário completo de actividades, relacionando cada actividade com as metas e objectivos que estabeleceram para si próprios. A este nível os estudantes devem ser mais avaliativos e auto-reflectivos na experiência de trabalho.

Resultado de Aprendizagem 3:

Este Resultado de Aprendizagem será efectuado no estabelecimento escolhido / alocado. No entanto, de forma a preparar os estudantes, os docentes devem discutir a variedade de métodos para observar, ouvir, pedir conselhos, trabalhar em equipa e modificar o comportamento que poderá ser esperado deles. Deve ser feita referência aos Módulos de Competências Genéricas que abordam directamente estes assuntos. Ao negociar as suas condições individuais para a experiência de trabalho, poderá ser útil convidar os empregadores para a sala de aula para discutir as suas expectativas em relação aos estudantes.

Os estudantes devem ser encorajados a preencher um diário completo de actividades, relacionando cada actividade com as metas e objectivos que estabeleceram para si próprios. A este nível os estudantes devem ser mais avaliativos e auto-reflectivos na experiência de trabalho.

Resultado de Aprendizagem 4:

Utilizando os diários de actividades preenchidos os estudantes devem rever o seu progresso para atingir as metas e objectivos. Quaisquer lacunas identificadas devem ser evidenciadas e deve ser construído um plano para atingir estes objectivos de forma alternativa.

Neste ponto os docentes devem discutir, com os alunos individualmente, os relatórios recebidos dos empregadores de forma a ajudar e a apoiar o processo de revisão. Este aspecto deve também auxiliar a desenvolver objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros.

Devem ser entregues modelos de relatórios aos estudantes e estes devem entregar uma cópia de rascunho para comentários antes de entregar a cópia final para fins de avaliação. Os docentes devem rever e criticar construtivamente o primeiro e segundo rascunho. Ao avaliar a experiência de trabalho os estudantes devem ser encorajados a avaliar em termos de:

- Capacidade de desempenhar as tarefas adequadas a este nível
- Existência de oportunidades para o próprio desenvolvimento
- Apoio disponibilizado pelo empregador / supervisor directo
- Colocação recomendada para utilização futura

No final deste processo, os estudantes devem ser encorajados a definir novas metas e objectivos realistas para si próprios em termos de objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em DESENVOLVER HABILIDADES DE EXPERIÊNCIA DE TRABALHO deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de

trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do estudante como indivíduo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Âmbito de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve também ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Contexto de Aplicação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 1:

Os Critérios de Desempenho a), b) e c) devem ser avaliados utilizando o trabalho do estudante realizado na aula, utilizando modelos fornecidos pelo docente. Estes modelos devem incluir um CV salientando os pontos fortes e fracos e metas e objectivos.

O Critério de Desempenho d) deve ser avaliado utilizando a informação essencial reunida na preparação para o emprego.

O Critério de Desempenho e) deve ser avaliado utilizando uma lista de verificação de observação durante a reunião de negociação / finalização.

Resultados de Aprendizagem 2 e 3:

Estes Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados através de uma lista de verificação de observação simples a ser preenchida pelo empregador durante a experiência de trabalho.

Esta pode ser apoiada por um relatório do empregador e / ou colegas de trabalho, para o qual a escola deve fornecer um modelo simples. Este relatório não deverá ter mais de 1000 palavras.

Os docentes devem também realizar observações formais no local de trabalho durante um mínimo de **três (3)** ocasiões, reunindo evidências através de uma lista de verificação de observação.

Resultado de Aprendizagem 4:

Os Critérios de Desempenho a), b) e c) devem ser avaliados utilizando um relatório entregue pelo estudante, o qual deve incorporar detalhes do diário de trabalho mantido ao longo do tempo da experiência de trabalho. O estudante deve também incorporar os objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros definidos, incluindo uma razão lógica para estas decisões. Este relatório deve ser entregue utilizando modelos fornecidos pelo docente e não deverá ter mais de 1000 palavras.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 4. Perspectiva-se que os estudantes possam progredir para as qualificações de Nível 5 ou entrar no mercado de trabalho.

Bibliografia

1.

A lista acima apresentada é apenas uma sugestão devendo ser considerados todos os materiais referenciados apropriados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

Esta publicação poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.