

CERTIFICADO VOCACIONAL DE NÍVEL V

GUIA DE TURISMO

2. INFORMAÇÃO SOBRE O REGISTO DA QUALIFICAÇÃO	4
2.1. Plano de estudos	4
2.2. Grupo Alvo e Pontos de Saída	6
2.3. Formas e Requisitos de Instrução	6
2.5. Proposta de Implementação do Plano de Estudos	9
3. UNIDADES DE COMPETENCIAS GENERICAS	10
HG025001 Utilizar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais	10
HG025002 Comunicar informação relacionada com a profissão	12
HG025003 Ler e dar resposta a materiais escritos	14
HG025004 Produzir materiais escritos	15
UC HG035001 Resolver problemas de crescimento logarítmico	17
UC HG035002 Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas	19
HG045001 Participar num debate como orador principal e como interveniente	22
UC HG045002 Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo	24
4. UNIDADES DE COMPETENCIA VOCACIONAIS	26
UC HTR025001101 Demonstrar habilidades para supervisão	26
UC HTR025002101 Demonstrar habilidades para formação	28
UC HTR025002101 Estabelecer procedimentos de controlo financeiro	30
UC HTR025003101 Controlar práticas de higiene e segurança	32
UC HTR025004101 Identificar práticas de gestão de recursos humanos	34
UC HTR025005101 Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo	36
UC HTR015001111 Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes	38
UC HTR015002111 Promover e gerir um evento hoteleiro	40
UC HTR035001111 Explorar as oportunidades de negócio a nível local	43
UC HTR035001111 Entender o sistema de classificação das facilidades turísticas	45
UC HTR035002111 Promover e vender destinos Turísticos a visitantes	49
UC HTR035003111 Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique	52
UC HTR035004111 Supervisionar operações turísticas	55
UC HTR035006111 Realizar um Projecto Integrado	57
UC HTR035006111 Levar a cabo uma experiência de trabalho	59
5. MODULOS DE COMPETENCIA GENERICOS	61
HG025001 Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais	61
HG025003 Ler e responder a materiais escritos	77
HG025004 Produzir materiais escritos	84
HG045001 Participar num debate como orador principal e como interveniente	92
HG045002 Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo, e produzir textos explicativo, informativo	98
6. MODULOS VOCACIONAIS	104

MO HTR025001101	Demonstrar habilidades para supervisão	104
MO HTR025002101	Demonstrar habilidades para formação.....	116
MO HTR025003101	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro	128
MO HTR025004101	Controlar práticas de higiene e segurança	139
MO HTR025006101	Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo	160
MO HTR025007101	Realizar um Projecto Integrado	170
MO HTR015001111	Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes.....	181
MO HTR015002111	Promover e gerir um evento hoteleiro.....	191
MO HTR035001101	Explorar as oportunidades de negócio a nível local.....	203
MO HTR035002101	Entender o sistema de classificação das facilidades turísticas.....	212
MO HTR035003101	Promover e vender destinos Turísticos para os visitantes.....	222
MO HTR035004101	Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique	232
MO HTR035005101	Supervisionar operações turísticas	241
MO HTR035006111	Projecto Integrado	249
MO HTR035007111	Levar a cabo uma experiência de trabalho	252

2. INFORMAÇÃO SOBRE O REGISTO DA QUALIFICAÇÃO

2.1. Plano de estudos

Título da Qualificação	Certificado Vocacional de Nível 5 – Guia de Turismo			
Código Nacional	QHTR03504111			
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	03 Turismo	
Nível do QNQP	5	Créditos totais:	120	
Data do registo		Data de revisão do registo		
Progressão	Os graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa da Indústria como profissionais do ramo de Guias de Turismo, têm competência para gerir e criar o seu próprio negócio. Podem também trabalhar em áreas de conservação ou reservas Nacionais desde que se encontrem sempre relacionados com o seu Contexto de Aplicação e de acordo com as competências adquiridas.			
Regras de combinação de módulos				
Módulos de Habilidades Genéricas: O candidato deve completar um mínimo de 16 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 20 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 HG025001	UC HG025001	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais	2	20
MO HG025002	UC HG 025002	Comunicar informação relacionada com o trabalho	2	20
MO HG025003	UC HG 025003	Ler e responder a materiais escritos	2	20
MO HG025004	UC HG 025004	Produzir materiais escritos	2	20
MO HG03501171	UC HG03501171	Resolver problemas de crescimento logarítmico.	2	20
MO HG03502171	UC HG03502171	Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas.	2	20
MO HG045001	UC HG 045001	Participar num debate como orador principal e como interveniente	2	20

MO HG045002	UC HG 045002	Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo; produzir textos explicativos e informativos	2	20
Sub-Total			16	160
Módulos de Habilidades Vocacionais				
MO HTR025001101	UC HTR025001101	Demonstrar habilidades para supervisão	6	60
MO HTR025002101	UC HTR025002101	Demonstrar habilidades para formação	6	60
MO HTR025003101	UC HTR025003101	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro	8	80
MO HTR025004101	UC HTR025004101	Controlar práticas de higiene e segurança	4	40
MO HTR025005101	UC HTR025005101	Identificar práticas de gestão de recursos humanos	6	6
MO HTR025006101	UC HTR025006101	Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo	4	4
MO HTR015001111	UC HTR015001111	Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes	6	60
MO HTR015002111	UC HTR015002111	Promover e gerir um evento hoteleiro	8	80
MO HTR035001111	UC HTR035001111	Explorar as oportunidades de negócio a nível local -	6	60
MO HTR035002111	UC HTR035002111	Entender o sistema de classificação das facilidades turísticas	6	60
MO HTR035003111	UC HTR035003111	Promover e vender destinos Turísticos para os visitantes	8	80
MO HTR035004111	UC HTR035004111	Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique	8	80
MO HTR035005111	UC HTR035005111	Supervisionar operações turísticas	8	80
Sub-Total			84	840
MO HTR035006111	UC HTR035006111	Realizar um Projecto Integrado	10	100
MO HTR035007111	UC HTR035007111	Levar a cabo uma experiência de trabalho	10	100
Sub-Total			20	200
Total			120	1200

2.2. Grupo Alvo e Pontos de Saída

Grupo alvo(s)	Pontos de saída
Aqueles que concluíram com sucesso o nível 4	O desenvolvimento de competências para executar tarefas de próprias de Guia Turístico ou conselheiro de destinos turísticos, lidar com clientes vários em rotinas conhecidas e situações previsíveis e de raciocínio limitado, com um mínimo de supervisão. através de uma série de actividades, assumindo a responsabilidade para os outros dentro de uma equipe.
Candidatos com experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Hotelaria e Turismo	O desenvolvimento de competências para executar , funções e tarefas próprias de um Guia Turístico com um mínimo de supervisão através de uma série de actividades

2.3. Formas e Requisitos de Instrução

Formas de instrução	
Actividades práticas no campo ou empresas do sector (unidades próprias), 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 e Bar Equipamento para operações de recepção e Andares Sala de computadores Biblioteca
Recursos	Seleção de alimentos da época frescos e locais Materiais de referência para cada estudante Livros de trabalho Uniformes de Cozinha Facas de cozinha Livros para práticas e de teoria de Turismo para cada aluno Livros para práticas e de teoria de Cozinha para cada aluno Livros para práticas e de teoria de Recepção e Andares para cada aluno
Duração	A duração será 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	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais	2	X	X			X
G	Comunicar informação relacionada com o trabalho	2	X	X			X
G	Ler e responder a materiais escritos	2	X	X			X
G	Produzir materiais escritos	2	X	X			X
G	Resolver problemas de crescimento logarítmico.	2					
G	Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas.	2					
V	Demonstrar habilidades para supervisão	6	X	X			X
V	Demonstrar habilidades para formação	6	X	X		X	X
V	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro	8	X	X	X	X	

V	Controlar práticas de hygiene e segurança	4	X	X			X
V	Identificar práticas de gestão de recursos humanos	6	X	X		X	X
V	Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo	4	X	X	X		
V	Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes	6	X	X		X	
V	Promover e gerir um evento hoteleiro	8	X	X	X		
V	Explorar as oportunidades de negócio a nível local -	6	X	X	X	X	
V	Entender o sistema de classificação das facilidades turísticas	6	X	X	X		
V	Promover e vender destinos Turísticos para os visitantes	8	X	X	X	X	
V	Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique	8	X		X		X
V	Supervisionar operações turísticas	8	X	X			
V	Realizar um Projecto Integrado	10		X	X	X	
V	Levar a cabo uma experiência de trabalho	10		X	X	X	

2.5. Proposta de Implementação do Plano de Estudos

Semestre	Títulos do módulos
Módulos de habilidades genéricas	
1	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais
1	Comunicar informação relacionada com o trabalho
2	Ler e responder a materiais escritos
2	Produzir materiais escritos
	Resolver problemas de crescimento logarítmico.
	Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas.
1	Participar num debate como orador principal e como interveniente
2	Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo
Módulos de Habilidades Vocacionais	
1	Demonstrar habilidades para supervisão
1+ 2	Demonstrar habilidades para formação
1	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro
2	Controlar práticas de hygiene e segurança
1	Identificar práticas de gestão de recursos humanos
1	Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo
2	Realizar um Projecto Integrado
2	Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes
1	Promover e gerir um evento hoteleiro
1	Explorar as oportunidades de negócio a nível local
2	Entender o sistema de classificação das facilidades turísticas
2	Promover e vender destinos Turísticos para os visitantes
2	Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique
2	Supervisionar operações turísticas
2	Realizar um Projecto Integrado
2	Levar a cabo uma experiência de trabalho

3. UNIDADES DE COMPETENCIAS GENERICAS

HG025001 Utilizar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais

Título da Unidade de Competência	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais		
Descrição do Módulo de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível intermédio, necessários para utilizar o inglês para comunicar e responder a necessidades pessoais e profissionais.			
Código	HG025001	Nível de Qualificação	5
Campo	Habilidades Genéricas	Sub -campo	Inglês
Data de Registo		Data de Registo da Revisão	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Manter uma conversa social sobre um tÓpico de interesse	a) Envolver-se numa conversa oral para partilhar informação essencial e pessoal sobre o dia-a-dia social, cultural e profissional b) Utilizar e responder a convenções e estruturas na comunicação c) Corrigir e adaptar o discurso de forma a promover a clareza e entendimento durante a interacção.	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho Convenções: Introduções e conclusões para discursos; utilizar a vez e compreender os diversos papéis em discussões de grupo; saudação e finalização de conversas. Estruturas: Tempos verbais, partes do discurso, concordâncias, voz activa e passiva, frases complexas e compostas.
	Evidências Requeridas a) O candidato deve demonstrar a capacidade de manter uma interacção social numa variedade de tÓpicos conhecidos A sua participação deve ser adequada à tarefa e natureza do grupo e deve promover comunicação eficaz.	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
2. Utilizar uma variedade de estratégias para manter comunicação	a) Fazer contribuições que são relevantes para um determinado assunto e propósito b) Fazer contribuições que sejam relevantes para a audiência e para a situação c) Fazer contribuições que procuram manter a discussão	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	a) O Candidato deve demonstrar a capacidade de manter comunicação de acordo com os Critérios de Desempenho a) a c).	
3. Adaptar o discurso de forma a considerar aspectos culturais.	a) Utilizar vocabulário, expressões idiomáticas e gestos culturalmente aceites b) Expressar ideias e opiniões através de formas que reflectem respeito pelos outros e sensibilidade perante diferenças culturais e diferentes formas construir significado.	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	a) O Candidato deve demonstrar a capacidade de adaptar a comunicação oral de acordo com os critérios de desempenho a) a c).	

HG025002 Comunicar informação relacionada com a profissão

Título da unidade de competência	Comunicar informação relacionada com a profissão		
Descrição do Módulo de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para informação relacionada com a profissão			
Código	HG025002	Nível de Qualificação	5
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Inglês
Data de Registo		Data de Registo da Revisão	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Interagir com êxito com uma audiência através de comunicação oral	a) Fazer anúncios sobre a maioria dos tópicos gerais com um grau de clareza e fluência. b) Fazer uma apresentação clara e preparada, fornecendo razões que suportem ou sejam contra um ponto de vista particular, mencionando as vantagens e desvantagens das várias opiniões c) Desenvolver uma argumentação clara, expandindo e suportando o seu ponto de vista, até determinada extensão, com pontos auxiliares e exemplos relevantes.	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho Tipo de comunicação: Comunicação falada que combina conteúdos factuais com factos, pontos de vista ou sentimentos claramente apresentados. Nível de dificuldade: A informação transmitida é de uma natureza intermédia; O vocabulário deve ser relativamente mais complexo. Grau de detalhe: Contendo vários itens de informação.
	Evidências Requeridas a) O candidato deve demonstrar capacidade de manter uma interacção mais complexa de acordo com os critérios de desempenho e cada aspecto do Contexto de Aplicação.	
2. Utilizar estratégias que captam e prendem o interesse de uma audiência	a) Utilizar apoios visuais apropriados ao tema, audiência e contexto, de forma a promover a compreensão no processo de comunicação. b) Utilizar palavras-chave, ritmo e pausa, ênfase,	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	volume e entoação de forma apropriada para reforçar a mensagem. c) Utilizar linguagem corporal apropriada ao contexto e ao tema e que reforce as ideias e atitudes principais.	nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	a) O Candidato deve demonstrar capacidade para utilizar estratégias de comunicação de acordo com os critérios de desempenho a), b) e c).	
3. Organizar e apresentar informação de uma forma focada e coerente	a) O discurso é organizado de uma forma que torna o sentido e propósito acessível para os ouvintes b) O estilo e a sequência adaptam-se ao propósito e à audiência. c) As conclusões são formuladas com uma linguagem simples e clara que resume as principais evidências de suporte e apresenta o ponto de vista do próprio.	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	a. O Candidato deve demonstrar a capacidade de adaptar a comunicação oral de acordo com os critérios de desempenho a), b) e c).	

HG025003 Ler e dar resposta a materiais escritos

Título da Unidade de Competência	Ler e dar resposta a materiais escritos		
Descrição do Módulo de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível intermédio, necessárias para compreender e responder a textos escritos relacionados com a profissão.			
Código	HG025003	Nível de Qualificação	5
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Inglês
Data de Registo		Data de Registo da Revisão	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Utilizar uma variedade de estratégias de leitura para compreender o sentido literal e extrair as mensagens implícitas de textos específicos	a) Ler de forma rápida e rever textos b) Ler de forma a extrair os pontos e as ideias principais c) Ler detalhes relevantes d) Utilizar conhecimentos de vocabulário, gramática e estrutura de textos para interpretar o significado. e) Interpretar textos esquemáticos/gráficos	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho Tipos de textos: Jornais, manuais de instruções, brochuras, prospectos; panfletos; material publicitário; sinalização e informação pública; caixas e etiquetas de produtos; cartas profissionais e empresariais, ensaios; questionários, avisos, memorandos, agendas, formulários de candidatura, diagramas, esquemas, relatórios e documentos.
	Evidências Requeridas	
	a) O candidato deve demonstrar capacidade de manter uma interação mais complexa de acordo com os Critérios de Desempenho e cada aspecto do Contexto de Aplicação.	
2. Responder a textos seleccionados de uma forma apropriada ao contexto	a) Seleccionar respostas apropriadas b) As respostas são suportadas por referências ao texto. c) A informação obtida é apresentada de acordo com os requisitos dos diferentes formatos de apresentação, quer seja oral ou escrita.	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	O Candidato deve demonstrar a capacidade de ler textos de acordo com os Critérios de desempenho a) a c).	

HG025004 Produzir materiais escritos

Título da unidade de competência	Produzir materiais escritos		
Descrição do Módulo de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível intermédio, necessárias para compreender e escrever materiais relacionados com a profissão.			
Código	HG025004	Nível de Qualificação	5
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Inglês
Data de Registo		Data de Registo da Revisão	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Preparar-se para escrever textos para propósitos profissionais	a) Identificar o propósito de textos b) Identificar o contexto de textos c) Identificar uma variedade de tipos de textos	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso nos critérios de desempenho Propósito: Informar, persuadir, estabelecer e manter comunicação, questionar, sondar, questionar, desafiar, criticar, etc. Contexto: Formal, informal, um-para-um, discussões de grupo, apresentações, discursos, contextos socioculturais diferentes, etc. Tipos de textos: (formal, informal, factual, persuasivo, narrativo, prático) Género: (carta, aviso, relatório, anúncio, artigo).
	Evidências Requeridas O Candidato deve demonstrar a capacidade de identificar as funções transaccionais específicas de textos utilizados em ambientes profissionais e indicar o propósito de cada texto.	
4. Planear a escrita	a) Reunir informação de uma variedade de fontes b) Escrever um plano coerente	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso nos critérios de desempenho Fontes de informação incluem: Manuais, directórios, Internet, ficheiros, jornais, brochuras, arquivos,
	Evidências Requeridas O candidato deve demonstrar a capacidade de planear, fazer um rascunho e modificar um texto escrito.	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
		calendários, livrarias, centros de informação, departamentos governamentais.
5. Fazer rascunhos	a) Organizar as etapas dos textos b) Utilizar formas de coesão apropriadas c) Utilizar vocabulário e gramática adequados d) Utilizar ortografia e pontuação padrão e) Utilizar convenções de referência aceites de forma a reconhecer as fontes f) Utilizar formatações apropriadas	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso nos critérios de desempenho Tipos de textos: Narrativo, discursivo, reflectivo, argumentativo, descritivo, expositivo, transaccional, correspondência profissional, textos electrónicos, apresentações multi-media.
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar capacidade de escrever textos que contêm informação apropriada ao propósito, público-alvo e contexto profissional.	

UC HG035001 Resolver problemas de crescimento logarítmico
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Resolver problemas de crescimento logarítmico		
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o candidato fica apto a resolver problemas de diferentes áreas, tais como Biologia, Economia ou Geografia, em que um fenómeno cresce ou decresce de forma logarítmica.			
Código	UC HG 03 5001	Nível do QNQP	5
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 com logarítmicos.	a) Calcula logaritmos aplicando a sua definição como inverso duma potência e as propriedades dos logaritmos.	Definição de logaritmo.
	b) Usa as teclas LOG e LN da máquina de calcular para calcular o logaritmo dum número numa determinada base.	Propriedades dos logaritmos.
	Evidências Requeridas	Máquina de calcular.
	Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato aplica a definição e as propriedades dos logaritmos para calcular o logaritmo dum número numa determinada base. Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular o logaritmo dum número numa determinada base usando a fórmula de mudança de base e uma das teclas LOG e LN da máquina de calcular.	
2. Representar graficamente funções logarítmicas.	a) Representa graficamente uma função logarítmica de base maior do que 1.	Sistema de eixos cartesianos.
	b) Representa graficamente uma função logarítmica de base compreendida entre 0 e 1.	Papel quadriculado.
	Evidências Requeridas	
	Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de Aplicação
	escrita de que o candidato é capaz de representar graficamente funções logarítmicas de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.	
3. Resolver equações e inequações logarítmicas simples.	a) Resolve gráfica e analiticamente equações logarítmicas simples.	Sistema de eixos cartesianos. Papel quadriculado.
	b) Resolve gráfica e analiticamente inequações logarítmicas simples de base maior do que 1 e 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 resolver gráfica e analiticamente equações e inequações logarítmicas de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.	
4. Resolver problemas práticos de crescimento logarítmico.	a) Traduz um problema em termos de função, equação ou inequação logarítmica.	Problemas conducentes a funções, equações ou inequações logarítmicas, 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 logarítmico. 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 HG035002 Resolver problemas de otimização usando limites e derivadas
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Resolver problemas de otimização usando limites e derivadas		
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o candidato fica apto a resolver problemas de otimização usando limites e derivadas.			
Código	UC HG035002	Nível do QNQP	5
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Matemática
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Explica o conceito de limites.	a) Explica limite duma função quando a variável tende para um valor finito.	Noção intuitiva de limite.
	b) Explica limite duma função quando a variável tende para o infinito.	Interpretação numérica de limites.
	Evidências Requeridas Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato explica o limite duma função quando a variável tende para um valor finito, numérica e graficamente. Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato explica o limite duma função quando a variável tende para o infinito, numérica e graficamente.	Interpretação gráfica de limites.
2. Calcula limites de funções simples.	a) Calcula limites simples quando a variável tende para um número finito.	Propriedades dos limites.
	b) Calcula limites simples quando a variável tende para o infinito.	Cálculo de limites.
	c) Resolve problemas usando o cálculo de limites. Discute e interpreta o resultado.	Problemas que se

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	traduzem por um cálculo de limites.
	Para os Crítérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular limites simples usando as propriedades dos limites. Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular um limite no contexto dum problema prático, e de discutir e interpretar a solução.	
3. Calcula derivadas simples.	a) Explica o conceito de derivada. b) Calcula derivada de funções simples usando a definição. c) Calcula derivadas simples usando as suas propriedades.	Conceito de derivada. Interpretação gráfica da derivada. Propriedades das derivadas.
	Evidências Requeridas	
	Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de explicar o conceito de derivada numa função num ponto e de interpretá-lo graficamente. Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular a derivada numa função num ponto usando a definição. Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de derivadas simples usando as propriedades das derivadas.	
4. Resolve problemas de optimização usando derivadas.	a) Equaciona problemas de optimização usando o conceito de derivada. b) Resolve os problemas, discute e interpreta o seu resultado.	Cálculo de derivadas. Problemas de optimização.
	Evidências Requeridas	
	Para o critério de desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de traduzir para linguagem	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	matemática enunciados de problemas de optimização simples. 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.	

HG045001 Participar num debate como orador principal e como interveniente

Título da Unidade de Competência	Participar num debate como orador principal e como interveniente		
Descrição do Modulo de Competência O candidato participa em debates nos quais faz uma exposição e interage com os demais participantes. Faz anotações das intervenções para seu uso ao longo do debate. Avalia a participação no debate, quer do expoente quer dos restantes intervenientes e avalia os materiais usados para apoiar a exposição principal do tema.			
Código	HG045001	Nível do QNQP	5
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Português
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Apresentar um tema para debate usando um programa informático específico	a) Expõe oralmente um tema durante 8 a 10 minutos b) Participa no debate subsequente c) Utiliza programa informático de apresentação para acompanhar a sua exposição oral	• Apresentação de um tema seguida de um debate de 10 a 15 minutos, num grupo de até 15 participantes
	Evidências Requeridas	
	a) Evidência oral: exposição de um tema para debate, usando entre 8 a 10 minutos para expor o tema e 10 minutos para o debate b) Evidência material: ficheiro informático usado para a exposição	
2. Usar notas tomadas no decurso da discussão para as suas intervenções no debate	a) Toma notas à medida que o debate decorre b) Organiza as suas notas no fim do debate	• O mesmo que o anterior
	Evidências Requeridas	
	a) Apresenta as suas notas escritas tomadas em 2 debates nas quais consta o conteúdo da exposição e notas de intervenções dos participantes	
3. Avaliar exposição oral e as contribuições suas e dos colegas	a) Menciona aspectos positivos e negativos da sua própria exposição e de outros 2 colegas, apresentando vias para melhorar os aspectos negativos b) Menciona aspectos relevantes das intervenções suas e dos colegas	• O mesmo que o anterior
	Evidências Requeridas	
	Escrita: a) Apresenta numa tabela aspectos negativos, positivos e formas de ultrapassar as limitações quer da exposição de base quer do debate de um dos seus colegas b) Apresenta numa tabela aspectos negativos e positivos; formas de ultrapassar as limitações quer da sua	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	exposição de base quer das suas intervenções em vários debates	
4. Avaliar meios auxiliares visuais usados numa apresentação	Apresentar aspectos positivos e negativos, bem assim as vias para melhorar o material usado numa apresentação oral	Material visual usado para apoiar uma exposição
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita: a) Breve nota/descrição sobre o meio usado b) Preenchimento de uma tabela de avaliação de uma exposição de um colega e outra do próprio candidato c) Comentários adicionais à tabela sugerindo melhorias, se for caso disso.	

UC HG045002 Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo
Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo, e produzir textos explicativos e informativos		
Descrição da Unidade de Competência:			
O candidato adquire a competência de interpretar textos sistematizando de forma lógica, informação contida em textos de diferentes tipologias como sejam informativo e explicativo a ponto de distinguir relações de causa-efeito, sequências temporais, enumerações, hipóteses, “especulações”, previsões, factos comprovados, soluções e conclusões. O candidato escreve textos explicativos e informativos partindo de planos ou esquemas feitos por si, recorrendo a vocabulário diversificado e observando com rigor regras de ortografia, pontuação, ortografia, sintaxe, mancha gráfica em função do tipo do texto que está a escrever.			
Código	HG045002	Nível do QNQP	5
Campo	Habilidades Genéricas	Sub-Campo	Português
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Esquematizar um texto tomando em conta as ideias principais e as relações lógicas estabelecidas no mesmo	a) Interpreta informação fornecida num texto, distinguindo dados/hipóteses e factos comprovados/ conclusões b) Interpreta informação fornecida num texto, organizando sequências temporais, enumerações, sequências de causa-efeito	Textos/notícias de jornais locais e regionais, focando essencialmente um determinado problema (por exemplo, “ocorrência dum incêndio”), com indicação de causas, suspeita, número de vítimas, consequências, etc; Textos educativos da campanha contra a violência doméstica, trabalho infantil, HIV/SIDA Contos tradicionais Textos da área de especialidade
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita:</i> a) o candidato separa e lista, em vários textos dados: as condições e hipóteses, os dados, as “especulações”, as previsões, os factos comprovados, as soluções e as conclusões. b) O candidato indica b).1. as causas de determinados efeitos referidos em 3 textos dados b).2. uma enumeração de ideias e destaca os elementos que estabelecem a ligação b).3. uma sequência temporal de 2 textos	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
2. Organizar ideias num esquema ou plano para escrever um texto	a) Faz o levantamento das ideias que surgem em torno de um tema dado b) Organiza as ideias antes referidas de modo a obter um esquema de redacção c) Lê alguns textos a respeito do tema para colher informação e melhorar o seu plano	Tema transversal ou da área de especialidade do candidato
	Evidências requeridas	
	Evidência escrita: Esquema escrito de redacção de um texto	
3. Escrever um texto com base no esquema anterior e utilizando o código escrito de modo correcto e coerente com o tipo de texto a redigir, recorrendo também à diversificação do vocabulário e das estruturas sintácticas	a) Elabora um texto com base no esquema elaborado na competência anterior	Tema transversal ou da área de especialização do candidato
	Evidências Requeridas	
	1 Texto informativo ou explicativo escrito num processador de texto, com cerca de 500 palavras com apenas 3 dos seguintes erros concordância verbal e nominal, pontuação, ortografia,	
4. Proceder à autocorreção e revisão de textos escritos	a) Identifica erros e pontos fracos b) Explica alguns dos erros e fraquezas identificadas c) Modifica sintaxe, pontuação, ortografia e vocabulário do texto em função do que considera errado d) Justifica mudanças	Trabalho escrito do elemento anterior
	Evidências requeridas	
	Texto escrito anteriormente corrigido Explicação/ justificação de 3 das mudanças operadas no texto original	

4.UNIDADES DE COMPETENCIA VOCACIONAIS

UC HTR025001101 Demonstrar habilidades para supervisão

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Demonstrar habilidades de supervisão		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a supervisão de outras pessoas num ambiente de hotelaria e turismo de forma a maximizar a experiência do cliente.			
Código	UC HTR025001101	Nível do QNQP	5
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-área	02Restauração
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Analisar o papel de supervisão numa organização	a) Analisar uma variedade de actividades de supervisão. b) Definir as qualidades de um supervisor eficaz. c) Determinar os benefícios, para uma organização, de um supervisor eficaz.	Actividades de supervisão: Planear, monitorizar, apoiar, corrigir
	Evidências Requeridas	Qualidades:
	Escritas / Orais: O candidato analisa a variedade de actividades de supervisão realizadas, de acordo com padrões profissionais apropriados, para o benefício da organização	Organizado, receptivo, frontal, de confiança Benefícios: Organização eficaz, operação suave, colaboradores formados, serviço de confiança, clientes fiéis
2. Produzir um plano para uma actividade de supervisão	a) Estabelecer uma sequência e uma calendarização apropriada para a actividade de supervisão. b) Planear a utilização eficiente dos recursos. c) Incorporar uma estratégia para lidar com possíveis áreas problemáticas	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>Escritas / Orais:</i> Produzir um plano apropriado, para supervisionar uma actividade, que demonstre entendimento dos recursos requeridos para a actividade e identifique possíveis problemas que possam surgir durante a mesma.	
3. Realizar a actividade de supervisão planeada	a) Demonstrar um estilo de liderança apropriado. b) Manter padrões de desempenho de acordo com os procedimentos estabelecidos c) Lidar com situações imprevistas. d) Aplicar habilidades sociais apropriadas. e) Fornecer feedback eficaz sobre a actividade de supervisão.	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 o plano para uma actividade de supervisão, demonstrando boas habilidades de liderança, para permitir que a actividade seja realizada de uma forma eficaz e profissional.	
4. Avaliar a actividade de supervisão planeada	a) Registrar o resultado da actividade de supervisão. b) Avaliar o resultado da actividade de supervisão. c) Registrar as mudanças requeridas para quaisquer actividades de supervisão futuras.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> Produzir um registo da actividade de supervisão que avalie os pontos-chave e reconheça a necessidade de quaisquer alterações requeridas para actividades de supervisão futuras.	

UC HTR025002101 Demonstrar habilidades de formação

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Demonstrar habilidades de formação		
Descrição da Unidade de Competência Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com o planeamento, implementação e avaliação de uma actividade de formação na sua área profissional.			
Código	UC HTR025002101	Nível do QNQP	5
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 um entendimento de formação	a) Identificar os benefícios da formação para o formando e para o departamento apropriado. b) Explorar os métodos de formação de os arranjos para dar a formação. c) Definir os métodos apropriados de feedback. d) Definir os métodos apropriados para avaliar e registar a formação.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos CrITÉRIOS de Desempenho
	Evidências Requeridas <i>Escritas / Oraís:</i> Evidências escritas e/ou orais de que o candidato compreende as diferentes abordagens perante a formação incluindo os métodos de feedback e avaliação utilizados para melhorar o desenvolvimento dos colaboradores.	
2. Produzir um plano para a actividade formação	a) Identificar o método mais apropriado de formação para uma actividade de formação seleccionada. b) Estabelecer uma sequência e uma calendarização apropriada para a actividade de formação seleccionada. c) Identificar os recursos apropriados para realizar a actividade de formação seleccionada. d) Criar um plano apropriado para corresponder às necessidades de formação seleccionadas.	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>Escritas / Orais:</i> O candidato deve produzir um plano de formação apropriado que demonstre uma compreensão da sequência, calendarização e utilização de recursos, para implementar um método apropriado de formação, para a actividade de formação seleccionada.	
3. Aplicar o plano para a actividade formação	a) Criar uma harmonia apropriada com o formando. b) Demonstrar um método de formação apropriado. c) Demonstrar uma utilização de recursos eficaz. d) Demonstrar implementação eficaz da actividade de formação. e) Conduzir feedback eficaz sobre a actividade de formação.	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 o plano para uma actividade de formação, demonstrando boas técnicas formativas, levando em conta as necessidades do formando e fornecendo apoio e encorajamento através de feedback eficaz.	
4. Registar e avaliar o plano e a actividade formação	a) Registar o resultado da actividade de formação. b) Avaliar a actividade de formação. c) Registar quaisquer mudanças para serem implementadas em actividades de formação futuras.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> Produzir um registo da actividade de formação que avalie os pontos-chave e reconheça a necessidade de quaisquer alterações requeridas para actividades de formação futuras.	

UC HTR025002101 Estabelecer procedimentos de controlo financeiro
 Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com o estabelecimento e aplicação de procedimentos de controlo financeiro de forma a maximizar as receitas e os lucros.			
Código	UC HTR025002101	Nível do QNQP	5
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	02Restauração
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Preparar um orçamento de tesouraria para 3 meses	a) Determinar as razões para a preparação de um orçamento b) Determinar as entradas e saídas de dinheiro numa organização identificada c) Preparar um orçamento de tesouraria para um período de 3 meses	<i>Entradas e saídas:</i> Vendas em dinheiro ou crédito, outros rendimentos, gastos mensais em matérias-primas, outras despesas mensais, impostos
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> Os candidatos devem produzir um orçamento correcto mencionando o excedente / défice realizado cada mês	
2. Reconciliar o lucro líquido orçamentado e real utilizando análise de variância	a) Determinar as diferenças entre variâncias baseadas em receitas e baseadas em custos b) Calcular as variâncias de receitas c) Calcular as variâncias de custos d) Preparar uma descrição reconciliando os lucros orçamentados com os lucros reais atingidos utilizando os resultados da análise e) Analisar os resultados e propor mudanças de forma a melhorar a situação	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 preparar uma reconciliação correcta identificando métodos razoáveis para melhorar o	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	desempenho financeiro	
3. Aplicar vários métodos de definição do preço para uma actividade	a) Analisar a variedade de métodos de definição de preços normalmente aplicados nos sectores da hotelaria e turismo b) Calcular preços utilizando uma abordagem “de baixo para cima” c) Calcular preços para uma variedade de bens / serviços utilizando margens de lucro e custo diferenciais e métodos de definição de preços	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Oraís:</i> Os candidatos devem produzir um relatório analítico sobre métodos de definição de preços, identificando as vantagens e desvantagens de cada um Os candidatos devem aplicar correctamente a forma de definição de preços mais apropriada abrangendo todos os aspectos do sector da hotelaria e turismo	
4. Preparar um mapa de ponto de equilíbrio	a) Identificar custos fixos, variáveis e semi-variáveis b) Calcular a contribuição unitária c) Calcular o ponto de equilíbrio d) Preparar um mapa tabular mostrando os lucros / perdas líquidos para níveis de procura variáveis e) Preparar um gráfico do ponto de equilíbrio f) Calcular o efeito de alterações no ponto de equilíbrio para uma dada situação.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Oraís:</i> O candidato deve calcular um ponto de break-even correcto, representado em formato tabular e gráfico, ilustrando o efeito das mudanças.	

UC HTR025003101 Controlar práticas de higiene e segurança

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Práticas de controlo de higiene e segurança		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com procedimentos de controlo requeridos para criar e manter praticas de higiene e segurança com e para os colaboradores e visitantes.			
Código	UC HTR025003101	Nível do QNQP	5
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	02Restauração
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Determinar necessidades organizacionais e individuais relacionadas com saúde e segurança.	a) Compreender as leis e princípios actuais relacionados com saúde e segurança. b) Determinar os procedimentos de saúde, segurança e protecção para uma organização. c) Desenvolver procedimentos para garantir a segurança e protecção dos colaboradores e visitantes.	<i>Saúde, segurança e protecção:</i> Saídas de emergência e procedimentos em caso de incêndio, procedimentos de primeiros socorros, procedimentos de evacuação, procedimentos de acesso.
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> Os candidatos devem listar e explicar as leis e princípios actuais relacionados com saúde e segurança, ao mesmo tempo que os aplicam dentro de uma organização.	
2. Realizar um processo de avaliação de risco	a) Identificar os perigos dentro de uma organização. b) Decidir quem poderá ser afectado por esses perigos e como isso pode acontecer. c) Avaliar os riscos e decidir sobre precauções apropriadas. d) Registrar e implementar as conclusões. e) Rever a avaliação e actualizar os aspectos necessários.	<i>Perigos:</i> Internos e externos
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> Os candidatos devem produzir um relatório acerca de	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	potenciais perigos, identificando as medidas de controlo apropriadas. <i>Demonstração:</i> Os candidatos devem realizar uma avaliação detalhada do risco, preenchendo toda a documentação necessária.	
3. HIV/Sida para o local de trabalho	a) Definir as estratégias em termos de objectivos ou metas SMART. b) Desenvolver estratégias que sejam confirmadas como sendo relevantes para a organização e os seus indivíduos. c) Indicar informação detalhada sobre os custos de implementação das estratégias. d) Promover políticas e estratégias de prevenção do HIV/Sida através de toda a empresa. e) Vincular os benefícios para a organização e para os indivíduos. Evidências Requeridas <i>Escritas / Orais:</i> O candidato deve identificar estratégias apropriadas que sejam eficientes ao nível dos custos para a organização. <i>Demonstração:</i> O candidato deve promover estratégias eficazmente dentro da organização de forma a promover vidas de trabalho saudáveis.	<i>Objectivos SMART:</i> Específicos (Specific), Mensuráveis (Measurable), Atingíveis (Achievable), Relevantes (Relevant) e Calendarizados (Timebound).

UC HTR025004101 Identificar práticas de gestão de recursos humanos

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Identificar práticas de gestão de recursos humanos		
Descrição da Unidade de Competência Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a gestão eficaz de recursos humanos de forma a maximizar a experiência do cliente.			
Código	UC HTR025004101	Nível do QNQP	5
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	02 Restauração
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Analisar as actividades de gestão de recursos humanos envolvidas numa empresa de sucesso	a) Descrever as várias funções de gestão requeridas por uma empresa de sucesso b) Analisar o impacto das funções de gestão no sucesso ou fracasso de uma empresa c) Estabelecer boas práticas em questões de gestão de recursos humanos	Funções: Planeamento, liderança, organização, controlo, tomada de decisão
	Evidências Requeridas	Questões:
	Escritas / Oraís: O candidato deve demonstrar compreensão das funções de gestão numa unidade empresarial, e analisar o seu impacto de forma a estabelecer boas práticas	Empreso, satisfação do cliente, delegação
2. Controlar os recursos de pessoal	a) Estabelecer as necessidades de uma organização para um período de tempo projectado b) Desenvolver listas de pessoal de acordo com requisitos legais, folha de pagamentos, orçamento e operacionais. c) Comunicar ao pessoal planos de trabalho e listas de pessoal	Período de tempo projectado: Mínimo de um (1) mês, máximo de seis (6) meses
	Evidências Requeridas	
	Escritas / Oraís: Os candidatos devem preparar um plano operacional que tenha em consideração os requisitos operacionais	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
3. Aplicar o processo de tomada de decisão	a) Estabelecer as fases numa abordagem sistemática à tomada de decisão b) Aplicar um processo claro para tomar decisões operacionais c) Aplicar técnicas de tomada de decisão através de um estilo de gestão participativa de forma a assegurar a participação do pessoal	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos CrITÉrios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> O candidato deve demonstrar um processo claro na tomada de decisão, ajustado à organização	
4. Conduzir entrevistas ao pessoal	a) Preparar o procedimento de entrevista b) Conduzir entrevistas ao pessoal por uma variedade de razões c) Transmitir o resultado do procedimento de entrevista	<i>Preparação:</i> Informação passada, preparação da sala, documentação <i>Razões:</i> Nova posição, promoção, investigação, acção disciplinar
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> O candidato deve demonstrar uma condução profissional de entrevistas com o pessoal, cobrindo uma variedade de situações	

UC HTR025005101 Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Estabelecer procedimentos de marketing de hotelaria e turismo		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com as técnicas de marketing utilizadas para promover produtos e serviços existentes e/ou novos e avaliar o sucesso ou fracasso da sua aplicação.			
Código	UC HTR025005101	Nível do QNQP	5
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	02 Restauração
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Realizar um estudo de pesquisa de mercado	a) Definir os detalhes do produto e/ou serviço a ser comercializado b) Construir a estratégia de questionamento apropriada c) Realizar um estudo de pesquisa de mercado com respostas suficientes d) Analisar os resultados da pesquisa	<i>Produto e/ou serviço:</i> Existente, novos
	Evidências Requeridas	<i>Estratégia de questionamento:</i>
	<i>Escritas / Oraís:</i> O candidato consegue preparar perguntas bem estruturadas para obter evidências fortes e analisar estas evidências <i>Demonstração:</i> O candidato deve conduzir pesquisas de uma forma profissional	Cara-a-cara, telefone, internet, questionário <i>Respostas suficientes:</i> No mínimo vinte (20), no máximo quarenta (40)
2. Criar um plano de marketing	a) Definir os resultados requeridos do plano b) Definir as limitações dos recursos disponíveis c) Criar um plano de marketing estimulante	<i>Recursos:</i> Financeiros, humanos, tempo

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> O candidato pode produzir um plano de marketing eficaz dentro das limitações dos recursos disponíveis	
3. Aplicar um plano de marketing	a) Juntar os recursos identificados b) Realizar o processo de marketing c) Monitorar o processo de marketing d) Adaptar o plano na medida do requerido	<i>Recursos:</i> Financeiros, humanos, tempo
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> O candidato seguirá e ajustará o plano de acordo com o requerido enquanto monitora o sucesso ou não do plano.	
4. Avaliar um plano de marketing	a) Juntar os resultados do processo de marketing b) Analisar os resultados c) Avaliar os resultados	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> O candidato consegue recolher, analisar e avaliar os resultados da aplicação de um plano de marketing	

UC HTR015001111 Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Realizar pesquisas sobre a satisfação de clientes		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades associados com a realização de um estudo para criar um plano de implementação adequado para melhorar o serviço ao cliente			
Código	UC HTR0315001111	Nível do QNQP	5
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	01Hotelaria
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Analisar os princípios do serviço ao cliente no contexto da indústria hoteleira.	a) Investigar as teorias actuais sobre serviço ao cliente de modo a identificar tendências. b) Analisar casos de serviço ao cliente excelente. c) Analisar serviço ao cliente inaceitável e sugerir como cada situação pode ser conduzida de forma diferente d) São explicadas as implicações de um serviço ao cliente medíocre	<i>Implicações:</i> Cliente, pessoal e organização
	Evidências Requeridas	<i>Cientes:</i>
	Escritas / Oraís: Espera-se que os candidatos descrevam as razões para melhorar constantemente o serviço aos clientes e de identificar as necessidades dos clientes	Internos, externos
2. Realizar uma auditoria interna de satisfação do cliente	a) Rever as apreciações recebidas pelos clientes b) Processar as respostas de apreciação c) Identificar áreas que justifiquem uma examinação adicional d) Identificar áreas para expansão adicional	<i>Revisão:</i> Cartões de comentários de clientes, relatos verbais, cartas de reclamação, testemunhos
	Evidências Requeridas	<i>Áreas:</i>
	Escritas / Oraís: Espera-se que os candidatos realizem uma revisão de experiências dos clientes na organização que salientem possíveis áreas problemáticas.	Serviço ao cliente, instalações

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
		<i>Expansão adicional:</i> Novos mercados, mercados existentes
3. Construir estratégias de pesquisa apropriadas	a) Seleccionar o formato mais apropriado para extrair a informação identificada. b) Construir perguntas dos clientes dirigidas a áreas problemáticas c) Testar o formato concebido e analisar os resultados d) Modificar o instrumento de pesquisa em face dos resultados do teste	<i>Formato:</i> Questionário, entrevista, internet, conversas cara-a-cara, chamadas telefónicas, cartões de comentários dos clientes
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Oraís:</i> Espera-se que os candidatos desenhem um instrumento de inquérito aos clientes adequado para extrair as respostas requeridas	
4. Realizar estudo de satisfação de clientes	a) Identificar o público alvo adequado para o estudo b) Realizar o estudo de acordo com as instruções c) Recolher os resultados dos estudos	<i>Adequado:</i> Mistura de sexos, raças, ocupações, faixas salariais, números suficientes
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> Espera-se que os candidatos realizem os inquéritos de uma forma apropriada e profissional junto de um público alvo adequado e que registem as evidências	
5. Analisar e implementar os resultados do estudo	a) Analisar os resultados recolhidos dos inquéritos b) Analisar os resultados recolhidos dos inquéritos c) Conceber um plano de implementação para áreas identificadas dentro da organização	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Oraís:</i> Os candidatos devem analisar com precisão os resultados do estudo e conceber um plano de implementação alcançável.	

UC HTR015002111 Promover e gerir um evento hoteleiro
 Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Promover e Gerir um evento hoteleiro		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve as competências e os conhecimentos básicos associados à gestão de um evento na área da hotelaria que inclua acções de marketing e gestão de recursos para que o evento seja bem sucedido			
Código	UC HTR015002111	Nível do QNQP	5
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. Definir os parâmetros de um evento na área da hotelaria	a) Explicar as funções e responsabilidades do pessoal envolvido na gestão de um evento b) Explicar o objectivo e as vantagens de um determinado evento c) Averiguar a aptidão de uma gama de locais potenciais para um determinado evento d) Determinar os recursos necessários para um determinado evento e) Realizar uma análise SWOT	<i>Pessoal:</i> três (3) funções, quatro (4) responsabilidades para cada colaborador <i>Locais:</i> localização, acessibilidade, custos <i>Recursos:</i> internos, externos contratados SWOT: pontos fortes, pontos fracos, oportunidades, ameaças
	Evidências Requeridas	
	<i>Nível escrito/oral:</i> O candidato deve descrever as funções e as responsabilidades do pessoal envolvido num evento, identificando os custos e fazendo uma análise SWOT relativamente a um local.	
2. Promover o evento de hotelaria	a) Definir o mercado alvo para o evento b) Elaborar um plano de marketing para o evento c) Aplicar o plano de marketing	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Nível escrito/oral:</i> O candidato deve definir um segmento de mercado adequado para elaborar e aplicar um plano de marketing com o objectivo de vender um evento <i>Demonstração:</i> O candidato deve promover activamente um evento na área da hotelaria dirigido a um segmento de mercado apropriado	
3. Organizar o evento de hotelaria	a) Atribuir funções a colaboradores individuais dentro de uma equipa b) Usar uma ferramenta de planeamento para sequenciar o momento de intervenção e as actividades pré-evento c) Adquirir recursos humanos e não humanos adequados d) Descrever e aplicar os requisitos legais de um evento e) Criar uma lista com o alinhamento do evento	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas <i>Nível escrito/oral:</i> O candidato deve elaborar um plano que integre os recursos e, ao mesmo, aborde os requisitos legais para que o evento decorra sem percalços	
4. Gerir o evento de hotelaria	a) Gerir uma sessão de informação b) Actuar, de modo efectivo, como uma pessoa individual e como membro de uma equipa c) Empregar medidas de controlo apropriadas d) Implementar horários de trabalho e ordens de execução e) Executar planos de contingência, se necessário	O âmbito deste Elemento de Competência é integralmente abrangido pelos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas <i>Demonstração:</i> O candidato deve demonstrar um tipo de gestão eficaz ao gerir um evento, incluindo a gestão de contingências.	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
5. Avaliar o evento de hotelaria	a) Participar numa sessão de recolha de opiniões b) Avaliar o evento c) Avaliar a contribuição pessoal para o evento d) Identificar recomendações para eventos futuros	Recomendações: Duas (2) recomendações, no mínimo
	Evidências Requeridas	
	<i>Nível escrito/oral:</i> O candidato deve redigir um relatório sobre a avaliação, incluindo recomendações para eventos futuros <i>Demonstração:</i> O candidato deve participar positivamente numa sessão de recolha de opiniões	

UC HTR035001111 Explorar as oportunidades de negócio a nível local

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Explorar oportunidades de negócio a nível local		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos básicos e as habilidades associados às técnicas de investigação necessárias para averiguar a viabilidade de iniciar um negócio próprio no ramo hoteleiro e de elaborar um plano de negócio, como requerido			
Código	UC HTR035001111	Nível do QNQP	5
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 oferta actual no sector	a) Recolher informação de várias organizações hoteleiras relativamente à sua situação actual b) Reunir informação em secções para comparar pontos comuns c) Identificar os pontos fortes e os fracos d) Identificar falhas no aprovisionamento	<i>Informação:</i> taxa de ocupação, gastos em média, marketing mix <i>Organizações:</i> Bares, restaurantes, hotéis, pousadas, estabelecimentos de cama e pequeno almoço, alojamentos com serviço de hotel
	Evidências Requeridas	
	<i>Nível escrito/oral:</i> O candidato deve redigir um breve relatório, descrevendo em pormenor os resultados da análise do panorama da hotelaria local	
2. Procurar áreas para uma possível expansão	a) Identificar ideias razoáveis para a expansão b) Apresentar estas ideias de um modo interessante c) Determinar as reacções do mercado às ideias	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Nível escrito/oral:</i> O candidato deve apresentar as suas ideias relativas a uma eventual expansão da indústria hoteleira com os resultados da reacção do mercado	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
3. Desenvolver um plano de negócio com vista à expansão da prestação de serviços de hotelaria a nível local	a) Desenvolver uma estrutura organizacional para a empresa b) Realçar a abordagem da empresa no âmbito dos recursos humanos c) Preparar um sumário executivo do plano de negócio d) Preparar o plano de negócio num formato aceitável e) Desenvolver um documento de apresentação para o plano de negócio	<i>Estrutura organizacional:</i> cargos e funções profissionais, responsabilidades e deveres, competências e educação.
	Evidências Requeridas	
	<i>Nível escrito/oral:</i> O candidato deve apresentar um plano de negócio realista que inclua as estruturas organizacionais e os requisitos previstos para a área dos recursos humanos	<i>Abordagem aos recursos humanos:</i> ordenado proposto, regalias e horas de trabalho, licença anual de férias e licença por doença, horas extraordinárias, desenvolvimento de competências

UC HTR035001111 Entender o sistema de classificação das facilidades turísticas

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Entender o sistema de classificação das facilidades turísticas		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a habilidade de determinar se os estabelecimentos de turismo cumprem ou não com os critérios definidos num dos sistemas nacionais de classificação e recomendar a atribuição de uma classificação ou nível para estabelecimentos baseados naqueles critérios.			
Código	UC HTR035001111	Nível do QNQP	5
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Diferenciar o sistema de classificação dado de outros sistemas de classificação	a) Identificar o sistema de classificação que deve ser utilizado para o estabelecimento em causa. b) Descrever como é que as autoridades de classificação beneficiam de um sistema de classificação. c) Descrever como é que a autoridade de classificação irá monitorar e defender o valor da sua classificação. d) Analisar o sistema de classificação identificado e salientar pontos fracos no sistema e formas em que esses pontos fracos possam ser ultrapassados ou permanentemente corrigidos. e) Dar sugestões sobre melhorias potenciais no sistema em termos de apoio e orientação a avaliadores de classificações.	Âmbito: Estrela nacional, modelo de classificação do Conselho de Classificação de Moçambique
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos descrevam o seguinte: - Sistemas de qualidade, incluindo um entendimento alargado de sistemas de qualidade, e diferentes tipos de sistemas de qualidade. - Descrever como é que os sistemas de classificação (incluindo sistemas privados, sistemas nacionais, sistemas baseados no <i>marketing</i>, sistemas específicos ao sector, sistemas ambientais).	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Descrever a história do modelo de classificação no qual você está a trabalhar e a sua relevância para a política Moçambicana e tendências globais em direcção ao turismo responsável e sustentável <i>Produto / Demonstração</i> Espera-se que os candidatos façam pesquisa sobre os diferentes tipos de sistemas de classificação que são utilizados em Moçambique e modelos de classificação de outros países (para efeitos de comparação).	
2. Planear e programar avaliações de classificação para um conjunto de diferentes estabelecimentos	a) Seleccionar os requisitos mínimos e critérios de classificação correctos para o estabelecimento que ele está a classificar. b) Classificar e avaliar um estabelecimento de acordo com os requisitos do sistema de classificação, assegurando o cumprimento dos requisitos estabelecidos. c) Adaptar o desempenho a situações específicas dado um regulamento de classificação que possa ser interpretado de diversas formas.	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho.
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos descrevam o seguinte: - Os critérios que são utilizados para classificar e avaliar o estabelecimento. - Benefícios da classificação e como é que os sistemas de classificação podem ser utilizados e abusados. <i>Demonstrar / Simular</i> Espera-se que os candidatos seleccionem 2 tipos diferentes de estabelecimentos para efeitos de classificação. (Actividade 1) Os critérios para cada estabelecimento devem ser seleccionados. Espera-se que os candidatos conduzam uma simulação de avaliação para classificação destes estabelecimentos	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	utilizando os critérios requeridos.	
3. Comunicar as conclusões da classificação	a) Preparar um relatório de recomendação sobre a classificação e debater com a gerência as conclusões para possíveis melhorias. b) Providenciar razões para recomendar uma classificação específica. c) Apresentar recomendações sobre classificações de estabelecimentos para a autoridade relevante de classificação em Moçambique.	O âmbito de conclusões pode incluir: Classificação da categoria / estrela / marca registada
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos: • Expliquem a importância do serviço ao cliente na avaliação de um estabelecimento. • Descrevam as razões para darem relatos verbais e escritos ao estabelecimento e às autoridades relevantes. <i>Demonstrar / Simular</i> Espera-se que os candidatos recomendem uma classificação para o estabelecimento seleccionado na Actividade 1 e escrevam um relatório acerca das conclusões. <i>Dramatização</i> Espera-se que os candidatos realizem um relatório de apreciação verbal sobre o estabelecimento.	
4. Aconselhar o estabelecimento sobre o que deve ser feito para obter uma classificação mais elevada	a) Aconselhar a gestão do estabelecimento, caso seja requerido, sobre que outros critérios ou requisitos são necessários para obter uma classificação mais elevada caso seja relevante. b) Lidar com situações em que o cliente não concorda com a decisão baseada nas conclusões. c) No caso de uma avaliação de seguimento, o candidato deve ser capaz de descrever e explicar o objectivo da próxima visita.	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos descrevam a importância de um bom serviço ao cliente ao darem apreciações à gestão do estabelecimento. Os candidatos devem explicar a importância de fornecerem um recomendação clara para obterem uma classificação superior. <i>Produto / Demonstração</i> Espera-se que os candidatos escrevam um relatório sobre a gestão do estabelecimento (Actividade 1). O relatório deve delinear as limitações bem como as melhorias que necessitam de ser realizadas para receber uma classificação superior. O relatório deve também indicar as objecções da próxima visita de seguimento.	
	5. Reflectir sobre o próprio desempenho e sugerir formas de o melhorar. a) Reflectir sobre o próprio desempenho e simultaneamente recomendar a classificação e avaliação de um estabelecimento. b) Identificar problemas que ocorreram durante o processo de classificação e planear sobre como adaptar o desempenho no futuro. c) Avaliar o desempenho próprio e formas de o melhorar. Evidências Requeridas <i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos descrevam a importância de reflectirem sobre o desempenho próprio. <i>Produto</i> Espera-se que os candidatos concebam uma auto-avaliação e potenciais áreas de melhoria que surgiram no processo de classificação (da Actividade 1).	

UC HTR035002111 Promover e vender destinos Turísticos a visitantes

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Promover e Vender Destinos Turísticos a Visitantes		
Descrição da Unidade de Competência Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a habilidade de analisar o processo e candidatura para promover um destino turístico. Adicionalmente, os candidatos que obtiverem esta unidade de competência serão capazes de demonstrar conhecimentos sobre a função de vendas num local de trabalho de turismo.			
Código	UC HTR035002111	Nível do QNQP	5
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 o processo e procedimento para a promoção de destinos turísticos	a) As componentes do processo de <i>marketing</i> são analisadas em termos da sua aplicação à promoção de destinos turísticos. b) É identificada a abordagem de <i>marketing</i> apropriada. c) A abordagem de <i>marketing</i> é implementada.	<i>Âmbito: As componentes do processo de marketing incluem – objectivos do destino, pesquisa, Análise SWOT (Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças), objectivos de marketing, segmentação de mercado e mercado alvo, posicionamento do destino, marketing mix</i>
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos analisem as componentes de <i>marketing</i> em termos de um destino turístico. <i>Produto</i> Espera-se que os candidatos concebam um plano de <i>marketing</i> de um destino turístico.	
2. Os papéis de Organizações Nacionais de Turismo (ONT's) e Organizações Regionais de Turismo (ORT's) são analisados em	a) A estratégia de <i>marketing</i> do Destino Turístico Moçambique é analisada em termos das componentes do processo de <i>marketing</i> . b) O impacto da estratégia é analisado e avaliado. c) Compreender os papéis dos diferentes intervenientes na estratégia de <i>marketing</i> de turismo.	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
termos do <i>marketing</i> do destino turístico	Evidências Requeridas <i>Produto</i> Espera-se que os candidatos realizem pesquisas sobre a Estratégia de <i>Marketing</i> do Governo para o Turismo e comparem-na com a estratégia de marketing para um negócio.	
3. Descrever as características de um destino turístico em Moçambique especificado	a) O destino turístico é localizado num mapa de Moçambique. b) O significado do turismo para o destino é descrito em termos de número de visitantes. c) As atracções, actividades e eventos no destino que sejam de interesse para os turistas são descritos em termos das suas características. d) As principais características turísticas do destino são localizadas num mapa do destino. Evidências Requeridas <i>Estudo de Caso / Trabalho em Grupo</i> Espera-se que os candidatos seleccionem um destino turístico em Moçambique e façam o seguinte: • Localizar o destino no mapa. • Descrever o significado do destino para os visitantes e para a indústria local. • Listar as atracções, actividades e eventos nesse destino e descrever as características. • Produzir uma brochura informativa deste destino para visitantes.	<i>Variação de quantidades de visitantes anuais, o número médio de noites de pessoas internacionais, total de dias de viagens domésticas, total de noites de pessoas domésticas .</i> <i>A evidência da variação é requerida para um mínimo de três atracções, três actividades, e dois eventos.</i> <i>A gama de características turísticas deve incluir – cidades e/ou vilas próximas, as principais características. atracções naturais e/ou construídas, actividades comerciais, locais de significado cultural e/ou histórico</i>
4. Descrever as características de um destino turístico em Moçambique especificado	a) A promoção é consistente com os interesses e necessidades do público especificado. b) A promoção é consistente com os pontos fortes do destino enquanto destino turístico. c) A promoção utiliza uma variedade de meios promocionais.	<i>O Âmbito deve incluir – brochuras, posters, rádio e/ou anúncios televisivos, anúncios nos jornais; requer-se evidências para dois tipos de meios</i>

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	promocionais.
	<i>Demonstrar / Simular</i> Espera-se que os candidatos demonstrem a promoção de um destino turístico a um grupo de visitantes. O candidato tem de debater as características de maior destaque e os pontos fracos desse destino. Espera-se que os candidatos utilizem apresentações em <i>powerpoint</i>, meios visuais e material promocional.	
5. Demonstrar conhecimento da função de vendas num local de trabalho de turismo.	a) O propósito da função de vendas é descrito em termos do seu contributo para o alcance dos objectivos do local de trabalho. b) O papel que cada indivíduo desempenha como um “vendedor” é descrito em termos do seu impacto na imagem e sucesso do local de trabalho. c) As características de vendedores eficazes são descritas em termos do seu impacto nas vendas a clientes do posto de trabalho de turismo. d) Os conceitos de venda acrescida (<i>up-selling</i>) e venda sugerida são descritos em termos do seu significado para os objectivos do local de trabalho. e) As diferenças entre “benefícios” e “características” são identificadas em termos dos produtos oferecidos.	<i>O âmbito de características deve incluir – atitude, habilidades de comunicação, habilidades de serviço ao cliente, motivação, personalidade, conhecimentos do produto, habilidades técnicas.</i> <i>São requeridas evidências do âmbito para um mínimo de três produtos diferentes</i>
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas</i> Espera-se que os candidatos descrevam as características de um vendedor. Espera-se que os candidatos descrevam a diferença entre “benefício” e característica de um produto turístico.	

UC HTR035003111 Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Contribuir para o turismo sustentável em Moçambique		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a habilidade dos candidatos desenvolverem e utilizarem o seu conhecimento sobre turismo sustentável e a sua aplicabilidade para avaliarem e construir o seu próprio papel em contribuir para a sustentabilidade daquele contexto. Competência em acrescentar valor para a sustentabilidade aumentará os serviços de turismo através de Moçambique, e o seu contributo para o crescimento económico.			
Código	UC HTR035003111	Nível do QNQP	5
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 os diferentes papéis, relações, responsabilidades e expectativas de todos as partes interessadas chave na construção de uma experiência do turista.	a) Os papéis desempenhados pelas partes interessadas em projectos de parceria são identificados e analisados. b) Os conflitos potenciais entre as necessidades das diferentes partes interessadas são identificadas. c) Os métodos para assegurar a total participação de todas as partes interessadas em empresas de turismo sustentável são identificadas. d) Os diferentes papéis desempenhados pelas partes interessadas e as relações entre as mesmas são identificadas e analisadas.	Gama de partes interessadas Governo, turistas empreendedores e comunidades
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/ Escritas</i> Espera-se que os candidatos descrevam a importância do turismo sustentável no desenvolvimento de empreendimentos turísticos. <i>Estudo de Caso</i> Espera-se que os candidatos pesquisem a participação de partes interessadas e descrevam os seus diferentes papéis, responsabilidades, expectativas, relações e	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	aspirações no turismo.	
2. Identificar tipos de recursos essenciais ao turismo	a) Identificar recursos de turismo na área local. b) O valor de recursos de património é determinado e comunicado às partes interessadas e pessoal. c) É definida a importância do desenvolvimento de empresas de turismo de acordo com os recursos. Evidências Requeridas <i>Orais/ Escritas</i> Espera-se que os candidatos: • Descrevam os tipos de turistas e o seu comportamento e características como hóspedes. • Descrevam os tipos de comunidades anfitriãs e as suas características enquanto anfitriãs. <i>Produto</i> Espera-se que os candidatos pesquisem questões de conservação associadas com os ambientes naturais e culturais e o impacto do turismo sustentável.	Gama de recursos: Arqueológicos, históricos, culturais, locais de vida selvagem e paisagísticos, infraestrutura, finanças, imagem internacional, recursos humanos e situações sociais e políticas.
3. Demonstrar uma boa compreensão das abordagens de turismo sustentável	a) Identifica-e o envolvimento da comunidade e parcerias. b) É demonstrado respeito pela integridade e valores das comunidades. c) Contribuir para o planeamento da minimização de impactos do turismo no ambiente natural, cultural, e social. d) São reconhecidos os diferentes aspectos do turismo sustentável. Evidências Requeridas <i>Orais/ Escritas</i> Espera-se que os candidatos descrevam códigos de ética nacionais e internacionais relacionados com sustentabilidade.	Gama de aspectos: Comerciais e ambientais
4. Reflectir sobre a	a) Desenvolver um modelo claro de local próprio de	Gama de partes

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
contribuição própria para a sustentabilidade de um empreendimento ou projecto turístico	um empresa comercial, ambiental e culturalmente sustentável. b) Avaliar a sustentabilidade de um empreendimento turístico. c) Apresentar sugestões relativamente a um auto-desempenho melhorado e o desempenho da organização, em relação ao seu entendimento de sustentabilidade.	interessadas Governo, turistas, empreendedores e comunidades
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/ Escritas</i> Espera-se que os candidatos descrevam a infraestrutura turística. <i>Produto</i> Espera-se que os candidatos pesquisem e listem legislação e políticas, particularmente em relação ao turismo e sustentabilidade.	

UC HTR035004111 Supervisionar operações turísticas

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Supervisionar Operações Turísticas		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a supervisão de operações turísticas, estabelecendo e cumprindo com padrões e apoiando o pessoal na execução dos seus deveres.			
Código	UC HTR035004111	Nível do QNQP	5
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. Compilar um programa de deveres de operações turísticas	a) Estabelecer os requisitos de visitas turísticas para a próxima semana b) Aferir a disponibilidade do pessoal c) Alocar deveres ao pessoal das operações turísticas na lista d) Compilar um plano de contingência	Deveres: Reservas; reconfirmações, itinerários, facturação Contingências: Mudança de plano, informação de último minuto, doença do pessoal; problemas de itinerário
	Evidências Requeridas	
	Escritas / orais: O candidato deve produzir um programa realista com a alocação de prazos adequados, incorporando uma alocação de tempo para contingências	
2. Alocar deveres de operações turísticas	a) Realizar uma sessão de enquadramento com o pessoal das operações turísticas b) Alcar deveres de acordo com o programa c) Lidar com eventuais dúvidas / questões d) Assegurar a disponibilidade de provisões de documentos de operações turísticas	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho.
	Evidências Requeridas	
	Demonstração: O candidato deve demonstrar um modo de instrução acessível e claro ao mesmo tempo que assegura que suficientes documentos estão disponíveis para as tarefas alocadas	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
3. Supervisionar deveres de operações turísticas	a) Realizar verificações regulares durante o período b) Providenciar apreciações ao pessoal das operações turísticas relativamente aos padrões requeridos c) Assegurar que todas as tarefas são realizadas de uma forma atempada d) Lidar com eventuais questões / problemas	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho.
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> O candidato deve demonstrar as habilidades requeridas para supervisionar actividades de uma forma prestável para assegurar que os padrões são cumpridos a tempo.	
4. Providenciar apreciações ao pessoal das operações turísticas	a) Compilar um relatório sobre os padrões alcançados b) Realizar uma sessão de fecho com o pessoal das operações turísticas encorajando o envolvimento no processo c) Incorporar apreciações em planos futuros	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho.
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Oraís:</i> O candidato deve fornecer um relatório breve sobre as actividades realizadas <i>Demonstração:</i> O candidato deve demonstrar uma forma eficaz de dar apreciações encorajando o pessoal a participar no processo	

UC HTR035006111 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 HTR035006111	Nível do QNQP	5
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 / Oraís:</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
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Oraís:</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	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
3. Organizar o trabalho e realizar o projecto ao longo da concretização	a) Realizar um resumo para o pessoal b) Realizar a sessão de formação concebida para uma tarefa relacionada com o projecto c) Lidar com questões de higiene e segurança a ser endereçadas d) Trabalhar no âmbito das restrições orçamentais do projecto e) Completar o resumo do projecto	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> O candidato deve completar todas as tarefas identificadas para a concretização bem sucedida do resumo do projecto	
4. Avaliar a experiência do projecto	a) Sumarizar as abordagens adoptadas para o projecto integrado b) Avaliar os diferentes aspectos do projecto integrado c) Identificar áreas de auto melhoria d) Preparar um documento coerente delineando os resultados do projecto integrado	<i>Auto melhoria</i> Gestão de tempo, definição de prioridades, concentração, atenção ao detalhe
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> O candidato deve produzir um relatório coerente no qual detalha as constatações e recomendações do projecto integrado	

UC HTR035006111 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 HTR035006111	Nível do QNQP	5
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03Turismo
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 / Orais:</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 b) Realizar as tarefas alocadas de uma forma	<i>Padrões esperados:</i>

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
experiência de trabalho planeadas	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. <i>Situações inesperadas:</i> Reclamações de clientes, falta de produtos /produção disponível, carga de trabalho extra
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> Os candidatos são capazes de realizar as tarefas alocadas durante a experiência de trabalho e lidar com situações inesperadas.	
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. MODULOS DE COMPETENCIA GENERICOS

HG025001 Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais

Título do Módulo:	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais
Número do Módulo:	HG025001
Data de Validação:	
Nível:	05
Créditos:	02
Requisitos de entrada:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado os Módulos de Inglês de Nível 4.

Introdução do Módulo:	Após a conclusão com sucesso deste módulo, os candidatos serão capazes de comunicar, a um nível intermédio, para propósitos sociais do dia-a-dia, pessoais e profissionais.
------------------------------	---

Resultados de Aprendizagem:	1. Manter uma conversa social sobre tópicos de interesse
------------------------------------	--

3. Adaptar o discurso de forma a considerar aspectos culturais.

Título do Módulo: Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais

Resultado de Aprendizagem 1: Manter uma conversa social sobre um tópico de interesse

Critério de Desempenho:

- (a) Envolver-se numa conversa oral para partilhar informação essencial e pessoal sobre o dia-a-dia social, cultural e profissional
 - (b) Utilizar e responder a convenções e estruturas na comunicação.
 - (c) Corrigir e adaptar o discurso de forma a promover a clareza e entendimento durante a interacção.
-

Contexto de Aplicação:

O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho

Convenções:

Introduções e conclusões para discursos; utilizar a vez e compreender os diversos papéis em discussões de grupo; saudação e finalização de conversas.

Estruturas: Tempos verbais, partes do discurso, concordâncias, voz activa e passiva, frases complexas e compostas.

Evidências Requeridas:

O candidato deve demonstrar a capacidade de manter uma interacção social numa variedade de tópicos conhecidos A sua participação deve ser adequada à tarefa e natureza do grupo e deve promover comunicação eficaz.

Título do Módulo: Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais

Resultado de Aprendizagem 2: Utilizar uma variedade de estratégias para manter comunicação;

Critério de Desempenho:

- (a) Fazer contribuições que são relevantes para um determinado assunto e propósito
- (b) Fazer contribuições que sejam relevantes para a audiência e para a situação
- (c) Fazer contribuições que procurem manter a discussão

Contexto de Aplicação:

O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho

Evidências Requeridas:

O Candidato deve demonstrar a capacidade de manter comunicação de acordo com os critérios de desempenho a) a c).

Título do Módulo:	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais
--------------------------	--

Resultado de Aprendizagem 3:	Adaptar o discurso de forma a considerar aspectos culturais
-------------------------------------	---

Critério de Desempenho:

- (a) Utilizar vocabulário, expressões idiomáticas e gestos culturalmente aceites
- (b) Expressar ideias e opiniões de forma a reflectir respeito pelos outros e sensibilidade perante diferenças culturais e diferentes formas de expressão.

O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho

Contextos incluem:

- Contextos de género e raça
- Relações pessoais e interpessoais

Textos culturais e sociais incluem textos escritos e orais que lidam com questões culturais e sociais, textos que reflectem atitudes perante género, incapacidades, raça e grupos étnicos.

Evidências Requeridas:

O Candidato deve demonstrar a capacidade de adaptar a comunicação oral de acordo com os Critérios de Desempenho a) a c).

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O 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 20 horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito:

O propósito deste módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para utilizar o inglês para comunicar e responder a necessidades pessoais e profissionais. Deve orientar o candidato para a aquisição de habilidades amplamente baseadas em contextos de linguagem comuns, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e profissionais. Este módulo preocupa-se com a interpretação e utilização de inglês falado na vida do dia-a-dia e em contextos profissionais. É desenhado para corresponder às necessidades de uma vasta variedade de candidatos e utilizadores.

Conteúdos / Contexto Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3:

Num módulo de Comunicação, o conteúdo / contexto é definido como as situações, os média e as actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve criar oportunidades:

- Para utilizar a linguagem para uma variedade de propósitos, mantendo um equilíbrio entre utilizações produtivas e receptivas, adequadas às necessidades individuais do candidato: por exemplo, transmitir informação acerca de si próprio, do ambiente e do local de trabalho; descrever sentimentos; argumentar e persuadir; fornecer assistência; reunir informação; questionar; oralmente e por escrito.
- Para utilizar a linguagem numa variedade de ambientes pessoais, sociais e profissionais: por exemplo, discussões de grupo, participar em reuniões e em debates.
- Para praticar gramática no contexto
- Os itens de comunicação oral adequados para a avaliação sumativa lidarão com os tópicos que são familiares ao candidato em termos de formato, assunto, vocabulário e propósito.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino neste módulo devem ser activos e centrados no candidato. Os candidatos 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 os candidatos percebem claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deverão ser realizadas várias actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda outras com a turma toda. Este aspecto deverá fornecer oportunidades para utilizar a linguagem em situações reais, para propósitos reais, e poderá ser parte de projectos ou exercícios práticos definidos dentro dos módulos “Inglês” ou retirados de actividades de outros contextos profissionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para permitir que as actividades práticas deste tipo sejam realizadas, e permitir que os candidatos se envolvam em actividades que alarguem as suas capacidades e que ofereçam tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar.

É recomendado que o “Inglês” seja calendarizado em blocos de tempo que sejam longos o suficiente de forma a permitir que os candidatos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o candidato, colegas, instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e aulas em “Inglês” devem ser desenhadas para envolver os candidatos na utilização variada e propositada de habilidades de linguagem inter-relacionadas. Os módulos podem ser de duração variável e podem permitir várias abordagens diferentes de aprendizagem e ensino. É recomendado que estes módulos sejam negociados e planeados de tal forma que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas ao longo do trabalho continuado em vez de através de exercícios separados e distintos.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois este dá ao candidato a oportunidade de praticar assim como experiência prática de cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelos candidatos como membros de um grupo, ou num projecto de grupo, deve ser desempenhado sem a ajuda de outros elementos do grupo, em situações que este trabalho deva ser apresentado como evidência para a avaliação sumativa do candidato.

Combinado o módulo de “Inglês” com outros módulos:

O conteúdo de outros módulos que o candidato esteja a frequentar pode ser retirado de forma a fornecer actividades que envolvam a prática e o desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser concebidos de uma forma trans-modular de forma a desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros módulos.

Uma vez que comunicar em inglês é uma habilidade fundamental, é importante que, tanto quanto possível, particularmente a ênfase na vertente profissional do curso deva ser reflectida no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os instrutores/docentes de Inglês trabalhem com os seus colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam a avaliação transversal entre módulos.

A afirmação de um desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para o propósito da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades a desenvolver pelo candidato não deverá ser limitada a estas especificadas.

Apoio ao instrutor/docente: Instrutores/docentes devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o instrutor/docente poderá legitimamente fornecer toda a ajuda e apoio requeridos pelo candidato. As tarefas cuja intenção é fornecer evidências para a avaliação sumativa devem ser levadas a cabo sem ajuda pelo candidato. No entanto, será aceitável que o instrutor/docente chame a atenção do candidato para alguma área geral de erro relacionada com algum Critério de Desempenho ou que redireccione o candidato para a tarefa em questão.

Abordagem da Avaliação

Os centros deverão ter em conta os seguintes aspectos, antes de desenhar os instrumentos de avaliação.

Propósito

Até certo ponto o propósito da comunicação será definido pelo Contexto de Aplicação. No entanto, é razoável esperar que o candidato não identifique apenas o propósito principal do texto, isto é, transmitir informação, mas também demonstre alguma consciência acerca do contexto no qual esta informação é transmitida, por exemplo, incluída num noticiário televisivo, um vídeo de formação, etc.

Convenções

A comunicação oral escolhida para propósitos sumativos deve incorporar claramente as características e convenções apropriadas ao formato particular, por exemplo, se um candidato esta a ouvir um curto noticiário televisivo. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de entrega são claramente típicos deste tipo.

Resultado de Aprendizagem 1 – 3: (Manter uma conversa social sobre um tópico de interesse; Utilizar uma variedade de estratégias para manter comunicação; Adaptar o discurso de forma a considerar aspectos culturais).

As evidências de desempenho sobre a capacidade do candidato para participar em discussões podem ser no formato de uma cassete de áudio/vídeo ou de uma lista de observações.

As evidências devem ser fornecidas pela participação dos candidatos em pelo menos 2 discussões sobre diferentes temas simples. Estas discussões deverão fornecer oportunidades para os candidatos darem e obterem informação e partilharem ideias. Uma discussão deve ser de um-para-um e a outra deve ser dentro de um grupo pequeno.

São permitidas, a este nível, algumas sugestões, perguntas ou encorajamento pelo avaliador. A audibilidade, o tom de voz, o volume, as expressões faciais e a linguagem corporal devem também ser observados.

Progressão

Este módulo é parte de uma série de módulos desenvolvidos, que na totalidade compõem a qualificação de Nível 5 em Inglês. A conclusão com sucesso deste módulo, bem como dos outros três módulos Nível 5, permite a progressão para o **Nível 6**.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser produzidos requisitos de evidências modificados, por um Centro, para certificação de candidatos individuais com necessidades especiais. No entanto, se ocorrer alguma modificação, esta não poderá atenuar a qualidade das Especificações do Módulo. **Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma aprovação pela ANEP.**

Bibliografia

1. "COMMUNICATION SKILLS 1" – Unit Ref: U2005905 – Botswana
2. "COMMUNICATION 1" - Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
3. Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
4. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Austrália
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho de 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
7. National Qualification Framework – South African Qualification Authority – SA
8. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

Direitos de Autor PIREP 2008

Por favor note que este módulo não poderá ser utilizado para nenhum outro propósito sem o consentimento expresso do Director da ANEP.

HG025002 Comunicar informação relacionada com a profissão

Título do Módulo: Comunicar informação relacionada com a profissão

Número do Módulo: HG025002

Data de Validação:

Nível: 05

Créditos: 02

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado os Módulos de Inglês Nível 4.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, os candidatos serão capazes de participar em discussões e de fazer apresentações orais a um nível intermédio.

Resultados de Aprendizagem:

1. Interagir com êxito com uma audiência através de comunicação oral
2. Utilizar estratégias que captam e prendem o interesse de uma audiência

Título do Módulo: Comunicar informação relacionada com a profissão

Resultado de Aprendizagem 1: Interagir com êxito com uma audiência através de comunicação oral

Critério de Desempenho:

- a) Realizar anúncios na maioria dos tópicos gerais com um grau de clareza e fluência.
- b) Fazer uma apresentação clara e preparada, fornecendo razões que suportem ou sejam contra um ponto de vista particular, mencionando as vantagens e desvantagens das várias opiniões

-
- c) Desenvolver uma argumentação clara, expandindo e suportando o seu ponto de vista, até determinada extensão, com pontos auxiliares e exemplos relevantes.
 - d) Produzir anúncios na maioria dos tópicos gerais com um grau de clareza e fluência.
 - e) Fazer uma apresentação clara e preparada, fornecendo razões que suportem ou sejam contra um ponto de vista particular, mencionando as vantagens e desvantagens das várias opiniões
 - f) Desenvolver uma argumentação clara, expandindo e suportando o seu ponto de vista, até determinada extensão, com pontos auxiliares e exemplos relevantes.
-

Contexto de Aplicação:

O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho

Tipo de comunicação: comunicação falada que combina conteúdos factuais com factos, pontos de vista ou sentimentos claramente apresentados.

Nível de dificuldade: A informação transmitida é de uma natureza intermédia; O vocabulário deve ser relativamente mais complexo.

Grau de detalhe: Contendo vários itens de informação.

Evidências Requeridas:

O candidato deve demonstrar capacidade de manter uma interacção mais complexa de acordo com os critérios de desempenho e cada aspecto do Contexto de Aplicação.

Título do Módulo: Comunicar informação relacionada com a profissão

Resultado de Aprendizagem 2: Utilizar estratégias que captam e prendem o interesse de uma audiência

Critério de Desempenho:

- (a) Utilizar apoios visuais apropriados ao tema, audiência e contexto, de forma a promover o entendimento no processo de comunicação.
- (b) Utilizar palavras-chave, ritmo, pausas, ênfase, volume e entoação de forma apropriada para reforçar a mensagem.

Utilizar linguagem corporal apropriada ao contexto e ao tema e que reforce as ideias principais e atitudes.

Contexto de Aplicação:

O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho

Evidências Requeridas:

O candidato deve demonstrar capacidade para utilizar estratégias de comunicação de acordo com os critérios de desempenho a), b) e c).

Título do Módulo: Comunicar informação relacionada com a profissão

Resultado de Aprendizagem 3: Organizar e apresentar informação de uma forma focada e coerente

Critério de Desempenho:

- (a) O discurso é organizado de tal forma que torna o sentido e propósito acessível para os ouvintes
 - (b) O estilo e o registo adaptam-se ao propósito e à audiência.
 - (c) As conclusões são formuladas com uma linguagem simples e clara que resume as principais evidências de suporte e apresenta o ponto de vista do próprio.
-

Contexto de Aplicação:

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

Evidências Requeridas:

O candidato deve demonstrar a capacidade de adaptar a comunicação oral de acordo com os critérios de desempenho a), b) e c).

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

Horas Normativas de Aprendizagem

O 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 20 horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

O propósito deste módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para utilizar o inglês para comunicar e responder a necessidades pessoais e profissionais. Deve orientar o candidato para a aquisição de habilidades amplamente baseadas em contextos de linguagem comuns, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e profissionais. Este módulo preocupa-se com a interpretação e utilização de inglês falado em contextos profissionais. É desenhado para corresponder às necessidades de uma vasta variedade de candidatos e utilizadores.

Conteúdos / Contexto Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 - 3

Num módulo de Comunicação, o conteúdo / contexto é definido como as situações, os média e as actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve criar oportunidades:

- Para utilizar a linguagem para uma variedade de propósitos, mantendo um equilíbrio entre utilizações produtivas e receptivas, adequadas às necessidades individuais do candidato: por exemplo, transmitir informação; descrever sentimentos; argumentar e persuadir; fornecer assistência; reunir informação; questionar.
- Para utilizar a linguagem numa variedade de ambientes profissionais: por exemplo, participando numa discussão em grupo, ouvindo e fornecendo relatórios orais, ouvindo e fazendo apresentações.

Abordagens para gerar evidências

A aprendizagem e ensino neste módulo devem ser activos e centrados no candidato. Os candidatos 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 os candidatos percebem claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deverão ser realizadas várias actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda outras com a turma toda. Este aspecto deverá fornecer oportunidades para utilizar a linguagem em situações reais, para propósitos reais, e poderá ser parte de projectos ou exercícios práticos definidos dentro dos módulos “Inglês” ou retirados de actividades de outros contextos profissionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para permitir que as actividades práticas deste tipo sejam realizadas, e permitir que os candidatos se envolvam em actividades que alarguem as suas capacidades e que ofereçam tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar.

É recomendado que o “Inglês” seja calendarizado em blocos de tempo que sejam longos o suficiente de forma a permitir que os candidatos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o candidato, colegas, instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e aulas em “Inglês” devem ser desenhadas para envolver os candidatos na utilização variada e propositada de habilidades de linguagem inter-relacionadas. Os módulos podem ser de duração variável e podem permitir várias abordagens diferentes de aprendizagem e ensino. É recomendado que estes módulos sejam negociados e planeados de tal forma que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas ao longo do trabalho continuado em vez de através de exercícios separados e distintos.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois este dá ao candidato a oportunidade de praticar assim como experiência prática de cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelos candidatos como membros de um grupo, ou num projecto de grupo, deve ser desempenhado sem a ajuda de outros elementos do grupo, em situações que este trabalho deva ser apresentado como evidência para a avaliação sumativa do candidato.

Combinado o módulo de “Inglês” com outros módulos:

O conteúdo de outros módulos que o candidato esteja a frequentar pode ser retirado de forma a fornecer actividades que envolvam a prática e o desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser concebidos de uma forma trans-modular de forma a desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros módulos.

Uma vez que comunicar em inglês é uma habilidade fundamental, é importante que, tanto quanto possível, particularmente a ênfase na vertente profissional do curso deva ser reflectida no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os instrutores/docentes de Inglês trabalhem com os seus colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam a avaliação transversal entre módulos.

A afirmação de um desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para o propósito da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades a desenvolver pelo candidato não deverá ser limitada a estas especificadas.

Apoio ao instrutor/docente: Instrutores/docentes devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o instrutor/docente poderá legitimamente fornecer toda a ajuda e apoio requeridos pelo candidato. As tarefas cuja intenção é fornecer evidências para a avaliação sumativa devem ser levadas a cabo sem ajuda pelo candidato. No entanto, será aceitável que o instrutor/docente chame a atenção do candidato para alguma área geral de erro relacionada com algum Critério de Desempenho ou que redireccione o candidato para a tarefa em questão.

Abordagem da Avaliação

Os centros deverão ter em conta os seguintes aspectos, antes de desenhar os instrumentos de avaliação.

Propósito

Até certo ponto o propósito da comunicação será definido pelo Contexto de Aplicação. No entanto, é razoável esperar que o candidato não identifique apenas o propósito principal do texto, isto é, transmitir informação, mas também que demonstre alguma consciência acerca do contexto no qual esta informação é transmitida, por exemplo, incluída num noticiário televisivo, um vídeo de formação, etc.

Convenções

A comunicação oral escolhida para propósitos sumativos deve incorporar claramente as características e convenções apropriadas ao formato particular, por exemplo, se um candidato está a ouvir um curto noticiário televisivo. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de entrega são claramente típicos deste tipo.

Resultados de Aprendizagem 1 – 3: (Interagir com êxito com uma audiência através de comunicação oral; Utilizar estratégias que captam e prendem o interesse de uma audiência; Organizar e apresentar informação de uma forma focada e coerente)

As evidências de desempenho sobre a capacidade do candidato para preparar uma apresentação e responder às questões colocadas podem ser no formato de uma cassette de áudio/vídeo ou de uma lista de observações.

As evidências devem ser fornecidas através da apresentação, pelo candidato, de pelo menos dois tópicos sobre temas diferentes. Estas apresentações deverão fornecer oportunidades para os candidatos darem e obterem informação e partilharem ideias.

A audibilidade, o tom de voz, o volume, as expressões faciais e a linguagem corporal devem também ser observados.

A variedade de vocabulário e gramática deve também ser observada.

Progressão

Este módulo é parte de uma série de módulos desenvolvidos, que na totalidade compõem a qualificação de Nível 5 em Inglês. A conclusão com sucesso deste módulo, bem como dos outros três módulos Nível 5, permite a progressão para o **nível superior politécnico**.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser produzidos requisitos de evidências modificados, por um Centro, para certificação de candidatos individuais com necessidades especiais. No entanto, se ocorrer alguma modificação, esta não poderá atenuar a qualidade das Especificações do Módulo. **Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma aprovação pela ANEP.**

Bibliografia

1. "COMMUNICATION SKILLS 1" – Unit Ref: U2005905 – Botswana
2. "COMMUNICATION 1" - Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
3. Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
4. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Austrália
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho de 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
7. National Qualification Framework – South African Qualification Authority – SA
8. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

Direitos de Autor ANEP 2016

Por favor note que este módulo não poderá ser utilizado para nenhum outro propósito sem o consentimento expresso do Director da ANEP.

HG025003 Ler e responder a materiais escritos

Título do Módulo: Ler e responder a materiais escritos

Número do Módulo: HG025003

Data de Validação:

Nível: 05

Créditos: 02

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado os Módulos de Inglês Nível 4.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, os candidatos serão capazes de ler, a um nível intermédio, e compreender avisos, brochuras, manuais, instruções escritas e outros materiais escritos orientados para a profissão.

Resultados de Aprendizagem:

1. Utilizar uma variedade de estratégias de leitura para compreender o sentido literal e extrair as mensagens implícitas de textos específicos
2. Responder a textos seleccionados de uma forma apropriada ao contexto

Título do Módulo:

Ler e responder a materiais escritos

Resultado de Aprendizagem 1:

Utilizar uma variedade de estratégias de leitura para compreender o sentido literal e extrair as mensagens implícitas de textos específicos

Critério de Desempenho:

- (a) Ler de forma rápida e rever textos
- (b) Ler de forma a extrair os pontos e as ideias principais
- (c) Ler detalhes relevantes
- (d) Utilizar conhecimentos de vocabulário, gramática e estrutura de textos para interpretar o significado.
- (e) Interpretar textos esquemáticos/gráficos

Contexto de Aplicação:

Distinguir as características de uma de variedade de formas literárias específicas da profissão.

Tipos de textos:

Jornais, manuais de instruções

Brochuras, prospectos; panfletos; material publicitário; sinalização e informação pública; caixas e etiquetas de produtos; cartas profissionais e empresariais, ensaios; questionários, avisos, memorandos, agendas, formulários de candidatura, diagramas, esquemas, memorandos, relatórios e documentos.

Especialista: Dentro da área profissional

Evidências Requeridas: O candidato deve demonstrar capacidade de manter uma interacção mais complexa de acordo com os critérios de desempenho e cada aspecto do Contexto de Aplicação.

Título do Módulo: **Ler e responder a materiais escritos**

Resultado de Aprendizagem 2: Responder a textos seleccionados de uma forma apropriada ao contexto

Critério de Desempenho:

- (a) Seleccionar respostas apropriadas
 - (b) As respostas são suportadas por referências ao texto.
 - (c) A informação obtida é apresentada de acordo com os requisitos dos diferentes formatos de apresentação, quer seja oral ou escrita.
-

Contexto de Aplicação: O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso nos critérios de desempenho

Evidências Requeridas: O candidato deve demonstrar a capacidade de ler textos de acordo com os critérios de desempenho a) a c).

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

Horas Normativas de Aprendizagem

O 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 20 horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

O propósito deste módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para utilizar o inglês para comunicar e responder a necessidades pessoais e profissionais. Deve orientar o candidato para a aquisição de habilidades amplamente baseadas em contextos de linguagem comuns, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e profissionais. Este módulo preocupa-se com a interpretação e utilização de inglês escrito em contextos profissionais. É desenhado para corresponder às necessidades de uma vasta variedade de candidatos e utilizadores.

Conteúdos / Contexto Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 2:

Num módulo de Comunicação, o conteúdo / contexto é definido como as situações, os média e as actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve criar oportunidades:

- Para olhar para uma variedade de comunicação escrita utilizada na área vocacional – por exemplo: manuais de instruções, livros escolares, bandas desenhadas, brochuras, prospectos; panfletos; material publicitário; sinalização e avisos públicos.
- Para identificar o propósito de um certo texto, e o contexto no qual a informação é utilizada – por exemplo: um aviso, uma instrução, um convite.
- Para praticar várias estratégias e habilidades de leitura identificadas nos critérios de desempenho.

Abordagens para gerar evidências

A aprendizagem e ensino neste módulo devem ser activos e centrados no candidato. Os candidatos 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 os candidatos percebem claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deverão ser realizadas várias actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda outras com a turma toda. Este aspecto deverá fornecer oportunidades para utilizar a linguagem em situações reais, para propósitos reais, e poderá ser parte de projectos ou exercícios práticos definidos dentro dos módulos “Inglês” ou retirados de actividades de outros contextos profissionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para permitir que as actividades práticas deste tipo sejam realizadas, e permitir que os candidatos se envolvam em actividades que alarguem as suas capacidades e que ofereçam tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar.

É recomendado que o “Inglês” seja calendarizado em blocos de tempo que sejam longos o suficiente de forma a permitir que os candidatos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o candidato, colegas, instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e aulas em “Inglês” devem ser desenhadas para envolver os candidatos na utilização variada e propositada de habilidades de linguagem inter-relacionadas. Os módulos podem ser de duração variável e podem permitir várias abordagens diferentes de aprendizagem e ensino. É recomendado que estes módulos sejam negociados e planeados de tal forma que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas ao longo do trabalho continuado em vez de através de exercícios separados e distintos.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois este dá ao candidato a oportunidade de praticar assim como experiência prática de cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelos candidatos como membros de um grupo, ou num projecto de grupo, deve ser desempenhado sem a ajuda de outros elementos do grupo, em situações que este trabalho deva ser apresentado como evidência para a avaliação sumativa do candidato.

Combinado o módulo de “Inglês” com outros módulos

O conteúdo de outros módulos que o candidato esteja a frequentar pode ser retirado de forma a fornecer actividades que envolvam a prática e o desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser concebidos de uma forma trans-modular de forma a desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros módulos.

Uma vez que comunicar em inglês é uma habilidade fundamental, é importante que, tanto quanto possível, particularmente a ênfase na vertente profissional do curso deva ser reflectida no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os instrutores/docentes de Inglês trabalhem com os seus colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam a avaliação transversal entre módulos.

A afirmação de um desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para o propósito da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades a desenvolver pelo candidato não deverá ser limitada a estas especificadas.

Apoio ao instrutor/docente: Instrutores/docentes devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o instrutor/docente poderá legitimamente fornecer toda a ajuda e apoio requeridos pelo candidato. As tarefas cuja intenção é fornecer evidências para a avaliação sumativa devem ser levadas a cabo sem ajuda pelo candidato. No entanto, será aceitável que o instrutor/docente chame a atenção do candidato para alguma área geral de erro relacionada com algum critério de desempenho ou que redireccione o candidato para a tarefa em questão.

Abordagem da Avaliação

Os centros deverão ter em conta os seguintes aspectos, antes de desenhar os instrumentos de avaliação.

Propósito

Até certo ponto o propósito da comunicação será definido pelo Contexto de Aplicação. No entanto, é razoável esperar que o candidato não identifique apenas o propósito principal do texto, isto é, transmitir informação, mas também demonstre alguma consciência acerca do contexto no qual esta informação é transmitida, por exemplo, incluída num noticiário televisivo, um vídeo de formação, etc.

Convenções

A comunicação oral escolhida para propósitos sumativos deve incorporar claramente as características e convenções apropriadas ao formato particular, por exemplo, instruções, memorandos, brochuras e cartas. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de entrega são claramente típicos deste tipo.

Resultados de Aprendizagem 1 – 2: (Utilizar uma variedade de estratégias de leitura para compreender o sentido literal e extrair as mensagens implícitas de textos específicos, Responder a textos seleccionados de uma forma apropriada ao contexto).

Evidências de desempenho sobre a capacidade do candidato para ler e seguir textos em Inglês específicos da profissão podem ser no formato de um trabalho escrito, ou de uma apresentação oral ou de testes escritos.

As evidências devem ser fornecidas através da leitura, pelo candidato, de pelo menos dois tipos de textos, identificando o seu propósito e contexto, extraindo os pontos e ideias principais, utilizando a informação tanto num trabalho escrito como oral.

Progressão

Este módulo é parte de uma série de módulos desenvolvidos, que na totalidade compõem a qualificação de Nível 5 em Inglês. A conclusão com sucesso deste módulo, bem como dos outros três módulos Nível 5, permite a progressão para o **nível superior politécnico**.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser produzidos requisitos de evidências modificados, por um Centro, para certificação de candidatos individuais com necessidades especiais. No entanto, se ocorrer alguma modificação, esta não poderá atenuar a qualidade das Especificações do Módulo. **Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma aprovação pela ANEP.**

Bibliografia

1. "COMMUNICATION SKILLS 1" – Unit Ref: U2005905 – Botswana
2. "COMMUNICATION 1" - Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
3. Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
4. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Austrália
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho de 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
7. National Qualification Framework – South African Qualification Authority – SA
8. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

Direitos de Autor ANEP 2016

Por favor note que este módulo não poderá ser utilizado para nenhum outro propósito sem o consentimento expresso do Director da ANEP.

HG025004 Produzir materiais escritos**Título do Módulo:** Produzir materiais escritos**Número do Módulo:** HG025004**Data de Validação:****Nível:** 05**Créditos:** 02**Requisitos de entrada:** Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado os Módulos de Inglês de Nível 5.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, os candidatos serão capazes de compreender e escrever materiais mais complexos relacionados com a profissão.

Resultados de Aprendizagem:

1. Preparar-se para escrever textos para propósitos profissionais
2. Planear a escrita
3. Fazer rascunhos de textos

Título do Módulo: Produzir materiais escritos

Resultado de Aprendizagem 1: Preparar para escrever textos para propósitos profissionais

Critério de Desempenho:

- (a) Identificar o propósito de textos
- (b) Identificar o contexto de textos
- (c) Identificar uma variedade de tipos de textos

Contexto de Aplicação: O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso nos critérios de desempenho

Propósito: Informar, persuadir, estabelecer e manter comunicação, questionar, sondar, questionar, desafiar, criticar, etc.

Contexto: Formal, informal, um-para-um, discussões de grupo, apresentações, discursos, contextos socioculturais diferentes, etc.

Tipos de textos: (formal, informal, factual, persuasivo, narrativo, prático)

Género: (carta, aviso, relatório, anúncio publicitário, artigo).

Evidências Requeridas: O Candidato deve demonstrar a capacidade de identificar as funções transaccionais específicas de textos utilizados em ambientes profissionais e indicar o propósito de cada texto.

Título do Módulo: Produzir materiais escritos

Resultado de Aprendizagem 2: Planear a escrita

CrITÉrios de Desempenho:

- (a) Reunir informação de uma variedade de fontes
 - (b) Escrever um plano coerente
-

Contexto de Aplicação:

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

Fontes de informação incluem: Manuais, directórios, internet, ficheiros, jornais, brochuras, arquivos, calendários, livrarias, centros de informação, departamentos governamentais.

Evidências Requeridas:

O candidato deve demonstrar a capacidade de planear, fazer um rascunho e modificar um texto escrito.

Título do Módulo: Produzir materiais escritos

Resultado de Aprendizagem 3: Fazer rascunhos de textos

CrITÉrios de Desempenho:

- (a) Organizar as etapas dos textos
- (b) Utilizar formas de coesão apropriadas

- (c) Utilizar vocabulário e gramática adequados
 - (d) Utilizar ortografia e pontuação padrão
 - (e) Utilizar convenções de referência aceites de forma a reconhecer as fontes
 - (f) Utilizar formatações apropriadas
-

Contexto de Aplicação:

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

Tipos de textos:

Narrativo, discursivo, reflectivo, argumentativo, descritivo, expositivo, transaccional, correspondência profissional, textos electrónicos, apresentações multi-media.

Evidências Requeridas:

O candidato deve demonstrar a capacidade de escrever textos que contêm informação apropriada ao propósito, público-alvo e contexto profissional.

NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

Horas Normativas de Aprendizagem

O 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 20 horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

O propósito deste módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para utilizar o inglês para comunicar de forma escrita perante necessidades profissionais. Deve orientar o candidato para a aquisição de habilidades amplamente baseadas em contextos de linguagem comuns, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e profissionais. Este módulo preocupa-se com a produção de materiais escritos para contextos profissionais. É desenhado para corresponder às necessidades de uma vasta variedade de candidatos e utilizadores.

Conteúdos / Contexto Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 2:

Num módulo de Comunicação, o conteúdo / contexto é definido como as situações, os média e as actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve criar oportunidades:

- Para olhar para uma variedade de comunicação escrita utilizada na área vocacional – por exemplo: cartas, memorandos, relatórios, instruções; brochuras, prospectos; panfletos; material publicitário; sinalização e avisos públicos.
- Para planear, esboçar e alterar uma variedade de textos orientados para a profissão
- Para produzir evidências escritas relevantes para temas simples. Temas simples são aqueles que são rotineiros para o candidato e surgem frequentemente nos ambientes em que este vive ou trabalha. Exemplos de comunicação escrita sobre temas simples incluem uma carta, um memorando, um relatório ou um panfleto.
- Os itens de comunicação escrita adequados para a avaliação sumativa lidarão com os tópicos que são familiares ao candidato em termos de formato, assunto, vocabulário e propósito.

Abordagens para gerar evidências

A aprendizagem e ensino neste módulo deve ser activo e centrado no candidato. Os candidatos 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 os candidatos percebem claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deverão ser realizadas várias actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda outras com a turma toda. Este aspecto deverá fornecer oportunidades para utilizar a linguagem em situações reais, para propósitos reais, e poderá ser parte de projectos ou exercícios práticos definidos dentro dos módulos “Inglês” ou retirados de actividades de outros contextos profissionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para permitir que as actividades práticas deste tipo sejam realizadas, e permitir que os candidatos se envolvam em actividades que alarguem as suas capacidades e que ofereçam tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar.

É recomendado que o “Inglês” seja calendarizado em blocos de tempo que sejam longos o suficiente de forma a permitir que os candidatos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o candidato, colegas, instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e aulas em “Inglês” devem ser desenhadas para envolver os candidatos na utilização variada e propositada de habilidades de linguagem inter-relacionadas. Os módulos podem ser de duração variável e podem permitir várias abordagens diferentes de aprendizagem e ensino. É recomendado que estes módulos sejam negociados e planeados de tal forma que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas ao longo do trabalho continuado em vez de através de exercícios separados e distintos.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois este dá ao candidato a oportunidade de praticar assim como experiência prática de cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelos candidatos como membros de um grupo, ou num projecto de grupo, deve ser desempenhado sem a ajuda de outros elementos do grupo, em situações que este trabalho deva ser apresentado como evidência para a avaliação sumativa do candidato.

Combinado o módulo de “Inglês” com outros módulos:

O conteúdo de outros módulos que o candidato esteja a frequentar pode ser retirado de forma a fornecer actividades que envolvam a prática e o desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser concebidos de uma forma trans-modular de forma a desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros módulos.

Uma vez que comunicar em inglês é uma habilidade fundamental, é importante que, tanto quanto possível, particularmente a ênfase na vertente profissional do curso deva ser reflectida no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os instrutores/docentes de Inglês trabalhem com os seus colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam a avaliação transversal entre módulos.

A afirmação de um desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para o propósito da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades a desenvolver pelo candidato não deverá ser limitada a estas especificadas.

Apoio ao instrutor/docente: Instrutores/docentes devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o instrutor/docente poderá legitimamente fornecer toda a ajuda e apoio requeridos pelo candidato. As tarefas cuja intenção é fornecer evidências para a avaliação sumativa devem ser levadas a cabo sem ajuda pelo candidato. No entanto, será aceitável que o instrutor/docente chame a atenção do candidato para alguma área geral de erro relacionada com algum critério de desempenho ou que redireccione o candidato para a tarefa em questão.

Abordagem da Avaliação

Os centros deverão ter em conta os seguintes aspectos, antes de desenhar os instrumentos de avaliação.

Propósito

Até certo ponto o propósito da comunicação será definido pelo Contexto de Aplicação. No entanto, é razoável esperar que o candidato não identifique apenas o propósito principal do texto, isto é, transmitir informação, mas também que demonstre alguma consciência acerca do contexto no qual esta informação é transmitida.

Convenções

A comunicação escrita escolhida para propósitos sumativos deve incorporar claramente as características e convenções apropriadas ao formato particular. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de entrega são claramente típicos deste tipo.

Resultados de Aprendizagem 1 – 2: (Preparar para produzir textos profissionais escritos em inglês; Escrever textos profissionais específicos)

As evidências de desempenho sobre a capacidade do candidato para planear, esboçar e alterar eficazmente podem ser no formato de um teste ou de um ficheiro.

As evidências devem ser fornecidas através da produção, pelo candidato, de pelo menos dois trabalhos relevantes acerca de temas simples. O trabalho deverá ter o nível apropriado.

Todos os materiais devem ser precisos, completos e relevantes para o tema e propósito, e devem estar de acordo com as convenções padrão. Todos devem ser escritos manualmente.

Progressão

Este módulo é parte de uma série de módulos desenvolvidos, que na totalidade compõem a qualificação de Nível 5 em Inglês. A conclusão com sucesso deste módulo, bem como dos outros três módulos Nível 5, permite a progressão para o nível superior politécnico.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser produzidos Requisitos de Evidências modificados, por um Centro, para certificação de candidatos individuais com necessidades especiais. No entanto, se ocorrer alguma modificação, esta não poderá atenuar a qualidade das Especificações do Módulo. **Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma aprovação pela ANEP.**

Bibliografia

1. "COMMUNICATION SKILLS 1" – Unit Ref: U2005905 – Botswana
2. "COMMUNICATION 1" - Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
3. Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
4. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Austrália
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho de 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
7. National Qualification Framework – South African Qualification Authority – SA
8. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

Direitos de Autor ANEP 2016

Por favor note que este módulo não poderá ser utilizado para nenhum outro propósito sem o consentimento expresso do Director da ANEP.

HG045001 Participar num debate como orador principal e como interveniente

Título do módulo:	Participar num debate como orador principal e como interveniente
Código do módulo:	HG045001
Data da validação:	
Nível do QNQP	5
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Para frequentar este modulo o candidato deve ter a qualificação 4 do QNQP.
Introdução ao Módulo:	Este módulo destina-se a desenvolver habilidades relacionadas com a oralidade, no que se refere à capacidade de expor um tema e intervir em debates subsequentes a uma exposição oral. Com o módulo pretende-se também que os candidatos sejam capazes de avaliar exposições orais, material usado em tais situações e intervenções feitas em tais debates.
Resumo dos resultados de aprendizagem:	1. Apresentar um tema para debate usando um programa informático específico 2. Usar notas tomadas no decurso da discussão para as suas intervenções no debate 3. Avaliar exposição oral e as contribuições suas e dos colegas 4. Avaliar meios auxiliares visuais usados numa apresentação
Resultado de aprendizagem 1:	Apresentar um tema para debate usando um programa informático específico
CrITÉrios de desempenho:	Expõe oralmente um tema durante 8 a 10 minutos Participa no debate subsequente, de 10-15 minutos Utiliza um programa informático de apresentação para a sua exposição oral
Contexto de Aplicação:	

Apresentação de um tema seguida de um debate de 10 a 15 minutos, num grupo de até 15 participantes

Evidências requeridas:

Evidência oral: Exposição de um tema para debate, usando entre 8 a 10 minutos para expôr o tema e até 15 minutos para o debate

Evidência material: Meios visuais usados para a exposição

Resultado de aprendizagem 2:	Usar notas tomadas no decurso da discussão para as suas intervenções no debate
-------------------------------------	---

CrITÉrios de desempenho:

- (a) Toma notas à medida que o debate decorre
- (b) Organiza as suas notas no fim do debate
- (c) Revê e corrige as notas tomadas

Contexto de Aplicação:

O mesmo que o anterior

Evidências requeridas:

Apresenta as suas notas escritas e revistas, tomadas em 2 debates nas quais consta o conteúdo da exposição e notas de intervenções dos participantes

Resultado de aprendizagem 3:	Avaliar a exposição oral e as contribuições suas e dos colegas
-------------------------------------	---

CrITÉrios de desempenho:

- (a) Menciona aspectos positivos e negativos da sua própria exposição e de outros 2 colegas, apresentando vias para melhorar os aspectos negativos
- (b) Menciona aspectos relevantes das intervenções suas e dos colegas

Contexto de Aplicação:

O mesmo que o anterior

Evidências requeridas:

- | | |
|--------------------|--|
| Evidência escrita: | <ul style="list-style-type: none">• apresenta numa tabela aspectos negativos, positivos e formas de ultrapassar as limitações quer da exposição de base quer do debate de um dos colegas• apresenta numa tabela aspectos negativos, e positivos, as formas de ultrapassar as limitações quer da sua exposição de base quer das suas próprias intervenções em vários debates |
|--------------------|--|

Resultado de aprendizagem 4:

Avaliar meios auxiliares visuais usados numa apresentação

CrITÉrios de desempenho:

Apresentar aspectos positivos e negativos, bem assim as vias para melhorar o material usado numa apresentação oral

Material visual usado para apoiar uma exposição

Contexto de Aplicação:

Evidências requeridas:

- | | |
|--------------------|---|
| Evidência escrita: | <ul style="list-style-type: none">• Breve nota/descrição sobre o meio uso• Preenchimento de uma tabela de avaliação de uma exposição de um colega e outra do próprio candidato• Comentários adicionais à tabela sugerindo melhorias, se for caso disso. |
|--------------------|---|

NOTAS DE SUPORTE

Horas Normativas de Aprendizagem

As capacidades e conhecimentos deste módulo foram concebidos para serem adquiridos em 20 horas normativas.

Propósito

O propósito deste módulo é que o candidato adquira conhecimentos e habilidades que lhe permitam fazer apresentações de um tema recorrendo a um programa informático específico para apresentações. Além disso, no decurso de uma apresentação ou das intervenções dos participantes, deve saber tomar notas bem assim avaliar todos os processos envolvidos num debate: apresentação, intervenções e material de apoio usado para a apresentação do tema.

Guião do Conteúdo e Contexto

O módulo implica o uso de um programa de apresentação pelo que, se os candidatos não tiverem sido iniciados neste, uma parte do tempo será dedicado a introduzir o básico deste tipo de programas. Incentiva-se o candidato a ler Campbell (1996) para melhorar a proficiência nas suas apresentações. Na medida do possível, pode-se projectar algum videograma com uma apresentação e debate para servir de inspiração aos candidatos.

Na falta de um *data show* deve recorrer-se a um retroprojector e acetatos que podem ser escritos à mão ou à máquina. Em todo o caso há que ter em conta as precauções a observar para os tornar atraentes e legíveis desde qualquer ângulo da sala.

Resultado de aprendizagem 1:

Pretende-se uma apresentação simples recorrendo a um máximo de 10 diapositivos. Será útil recorrer a filmes e videos para mostrar e discutir outras apresentações.

Resultado de aprendizagem 2:

Devem ser lembrados os símbolos e abreviaturas usuais que facilitam a tomada de notas e se necessário poderão ser alargados, recorrendo-se aos conhecimentos e paráticas da própria turma.

Resultado de aprendizagem 3 e 4 :

Será necessário produzir uma ficha de avaliação a ser usada pelos candidatos no decurso de uma apresentação e do debate, subsequente.

Abordagens e Procedimentos de Avaliação:

A avaliação das habilidades e conhecimentos deste módulo implica fichas de observação a serem usadas pelos próprios candidatos, além das que serão usadas pelo avaliador.

Progressão

Este é um dos dois módulos do nível 5 e o seu término habilita a realizar apresentações usando um programa informático de apresentação e tomar notas durante apresentações de um tema, além de permitir progressão para níveis de estudo mais altos.

Bibliografia:

1. BERGSTRÖM, Magnus; Reis, Neves. *Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa*. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007
 2. CAMPBELL, John. *Técnicas de expressão oral*. Lisboa: Presença, 1993.
 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 Editora da Língua Portuguesa 2009. Porto: Porto Editora, 2008.
- ou
- NOVO Dicionário da Língua Portuguesa: conforme acordo ortográfico. Lisboa: Texto Editora, 2008.
6. MARTINS, Dileta Silveira; Zilberknop. *Português instrumental*. 25. ed. São Paulo: Atlas,

2004.

7. MONTEIRO, Manuela Matos. Como tirar apontamentos e fazer esquemas. Porto: Porto Editora, 2002.
8. VENTURA, Helena; Caseiro, Manuela. Guia prático de verbos com preposições. 2. ed. Lisboa: LIDEL, 2004.

Necessidades Especiais:

Data show para os debates e computador.

© Direitos de autor ANEP 2016

Este não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director da ANEP.

HG045002 Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo, e produzir textos explicativo, informativo

Título do módulo:	Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo; produzir textos explicativos e informativos
Código do módulo:	HG045002
Data da validação:	
Nível do QNQP	5
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Habilidades de processar texto no computador, de nível médio; ter qualificação de nível 4 do QNQP
Introdução ao Módulo:	O candidato torna-se capaz de interpretar textos sistematizando de forma lógica, informação contida em textos nformativos e explicativos, distinguindo relações de causa-efeito, sequências temporais, enumerações, hipóteses, conclusões. O candidato escreve textos explicativos e informativos partindo de planos ou esquemas feitos por si, recorrendo a vocabulário diversificado e observando regras de ortografia, pontuação, ortografia, sintaxe, mancha gráfica em função do tipo de texto a escrever.
Resumo dos resultados de aprendizagem:	1. Esquematizar um texto tomando em conta as ideias principais e as relações lógicas estabelecidas no mesmo 2. Organizar ideias num esquema ou plano para escrever um texto 3. Escrever um texto com base no esquema anterior e utilizando o código escrito de modo correcto e coerente com o tipo de texto a redigir, recorrendo também à diversificação do vocabulário e das estruturas sintácticas 4. Proceder à autocorreção e revisão dos textos escritos
Resultado de aprendizagem 1:	Esquematizar um texto tomando em conta as ideias principais e as relações lógicas estabelecidas no mesmo
CrITÉrios de desempenho:	

- (a) Interpreta informação contida num texto, distinguindo dados/hipóteses e factos comprovados/ conclusões
- (b) Interpreta informação fornecida num texto, organizando sequências temporais, enumerações, sequências de causa-efeito

Contexto de Aplicação:

- Textos/notícias de jornais locais e regionais, focando essencialmente um determinado problema (por exemplo, “ocorrência dum incêndio”), com indicação de causas, suspeitas, número de vítimas, consequências, etc.;
- Textos educativos da campanha contra violência doméstica, trabalho infantil, HIV/SIDA, etc
- Contos tradicionais
- Textos da área de especialidade

Evidências requeridas: Esquema de um texto

Resultado de aprendizagem 2: Organizar ideias num esquema ou plano para escrever um texto

Critérios de desempenho:

- (a) Faz o levantamento das ideias que surgem em torno de um tema dado
- (b) Organiza as ideias antes referidas de modo a obter um esquema de redacção

Contexto de Aplicação:

Tema transversal ou da área de especialidade do candidato

Evidências requeridas: Esquema escrito de redacção de um texto

Resultado de aprendizagem 3:

Escrever um texto com base no esquema anterior e utilizando o código escrito de modo correcto e coerente com o tipo de texto a redigir, recorrendo também à diversificação do vocabulário e das estruturas sintácticas

Critérios de desempenho:

Elabora um texto com base no esquema elaborado na competência anterior

Contexto de Aplicação:

Tema transversal ou da área de especialização do candidato

Evidências requeridas:

1 texto informativo ou explicativo escrito num processador de texto, com cerca de 500 palavras com apenas 3 dos seguintes erros: concordância verbal e nominal, pontuação, ortografia

Resultado de aprendizagem 4: Proceder à autocorreção e revisão de textos escritos

CrITÉrios de desempenho:

- (a) Identifica erros e pontos fracos dos seus textos
- (b) Explica alguns dos erros e fraquezas identificados
- (c) Modifica sintaxe, pontuação, ortografia e vocabulário do texto em função do que considera errado
- (d) Justifica mudanças introduzidas no seu texto

Contexto de Aplicação:

Trabalho escrito do elemento anterior

Evidências requeridas:

Texto escrito anteriormente corrigido

Explicação/ justificação de 3 das mudanças operadas no texto original

NOTAS DE SUPORTE

Horas Normativas de Aprendizagem

Estima-se que este módulo seja completado em 20 horas normativas.

Propósito

Este módulo pretende habilitar o candidato a escrever textos partindo de um plano feito pelo próprio bem assim a interpretar textos a ponto de produzir um esquema. O módulo também tem em vista continuar no desenvolvimento de habilidades e capacidades de revisão e autocorreção de trabalhos escritos, explicitando as reflexões que conduzem a correção.

Guião do Conteúdo e Contexto:

Correspondente a:

Resultado de aprendizagem 1:

Uma vez identificadas as ideias principais, deve-se elaborar diferentes esquemas com base nas mesmas ideias retiradas de cada texto para expor os candidatos a diversos formatos de esquemas e levar estes a perceberem que podem adoptar qualquer esquema desde que observem coerência interna do formato escolhido.

Resultado de aprendizagem 2:

O desenvolvimento do plano para a escrita deve partir de temas escolhidos pelos próprios estudantes e do plano partir-se para um trabalho escrito. Para enriquecer as ideias os candidatos devem ser incentivados a ler outros textos sobre o tema a desenvolver.

Além disso, deve-se ter o cuidado de apresentar diferentes formatos de esquemas sobre o mesmo tema de modo que os candidatos seleccionem um, com base no conhecimento das características, vantagens e desvantagens de cada um. Os esquemas devem limitar-se a três níveis.

Pode-se partir de uma exposição de esquemas diferentes sobre o mesmo tema ou este ser o ponto de chegada ou ainda uma fase no decurso do módulo.

Resultado de aprendizagem 3:

Como forma de orientar os estudantes, pode-se apresentar uma lista de expressões e estruturas a serem usadas na redacção do tema escolhido. Deve existir uma tabela na qual se indicam as regras que os estudantes devem dominar neste nível, de modo a garantir-se a correção linguística desejada.

Resultado de aprendizagem 4:

O trabalho para se alcançar este resultado de aprendizagem consiste na revisão e autocorreção de escritos feitos anteriormente. No entanto, pode-se também levar os estudantes a trocarem os seus trabalhos para uma revisão linguística entre pares, na qual apresentam os erros e as soluções correspondentes.

Abordagens de Avaliação e Procedimentos de Avaliação**Resultado de aprendizagem 1:**

Embora os candidatos possam adoptar formatos de esquemas diferentes, estes devem apresentar basicamente o mesmo conteúdo. Deve-se verificar se o candidato observa coerência no seu esquema, evitando misturar formatos diferentes ou apresentando informação similar em níveis diferentes.

Resultado de aprendizagem 2:

O mesmo para o resultado anterior.

Resultado de aprendizagem 3:

O texto resultante desta actividade deve conter ideias apresentadas no esquema anterior e, ao mesmo tempo, observar regras de escrita e diversidade de vocabulário e de estruturas gramaticais.

Resultado de aprendizagem 4:

Embora o candidato possa ter feito autocorreção de textos apresentados anteriormente, neste momento espera-se que apresente justificação de mudanças que possa ter operado num dos trabalhos escritos neste módulo.

A outra alternativa consiste na revisão dos trabalhos de outros candidatos para cada um detectar erros e sugerir correção com base na consulta de gramática, prontuário ou dicionário.

Progressão

Terminando este módulo o candidato habilita-se a tarefas que implicam esquematizar informação, escrever textos partindo de planos estabelecidos, corrigir textos seus e de outros, prosseguir estudos no nível imediatamente a seguir.

Bibliografia:

1. BERGSTRÖM, Magnus; Reis, Neves. *Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa*. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.
2. CARRILHO, Métodos e técnicas de estudo. Lisboa: Presença, 2004,
3. CUNHA, Celso; Cintra, Luis F. Lindley. *Breve gramática do português contemporâneo*. 18. ed. Lisboa, João Sá da Costa, 2006.
4. DICIONÁRIO da língua portuguesa.
5. MONTEIRO, Manuela Matos. *Como tirar apontamentos e fazer esquemas*. Porto: Porto Editora, 2002.
6. NASCIMENTO, Zacarias; Pinto, José Manuel. *A dinâmica da escrita: como escrever com êxito*. 5. ed. Lisboa: Plátano, 2006.

SERAFINI, Maria Teresa. *Como se faz um trabalho escolar: da escolha do tema à composição de um texto*. 4. ed. Lisboa: Presença, 1996.
7. VENTURA, Helena; CASEIRO, Manuela. *Guia prático de verbos com preposições*. 2. ed. Lisboa: LIDEL, 2004

Necessidades Especiais:

Não se aplica. _____

© Direitos de autor ANEP 2016

Este não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director da ANEP.

6. MODULOS VOCACIONAIS

MO HTR025001101 Demonstrar habilidades para supervisão

Título do Módulo: Demonstrar habilidades de supervisão

Código do Módulo: MO HTR025001101

Data: Junho de 2009

Nível: 5

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 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 à supervisão de outras pessoas num ambiente de hotelaria e turismo de forma a maximizar a experiência do cliente.

Resultados de Aprendizagem:

1. Analisar o papel de supervisão numa organização
2. Produzir um plano para uma actividade de supervisão
3. Realizar a actividade de supervisão planeada
4. Avaliar a actividade de supervisão planeada

Título do Módulo: DEMONSTRAR HABILIDADES DE SUPERVISÃO

Resultado de Aprendizagem 1: Analisar o papel de supervisão numa organização

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Analisar uma variedade de actividades de supervisão.
 - b) Definir as qualidades de um supervisor eficaz.
 - c) Determinar os benefícios, para uma organização, de um supervisor eficaz.
-

Contexto de Aplicação

Actividades de supervisão:

Planear, monitorizar, apoiar, corrigir

Qualidades:

Organizado, receptivo, frontal, de confiança

Benefícios:

Organização eficaz, operação suave, colaboradores formados, serviço de confiança, clientes fiéis

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante analisa a variedade de actividades de supervisão realizadas, de acordo com padrões profissionais apropriados, para o benefício da organização

Título do Módulo: **DEMONSTRAR HABILIDADES DE SUPERVISÃO**

Resultado de Aprendizagem 2: **Produzir um plano para uma actividade de supervisão**

Critérios de Desempenho

- a) Estabelecer uma sequência e uma calendarização apropriada para a actividade de supervisão

 - d) Planear a utilização eficiente dos recursos

 - e) Incorporar uma estratégia para lidar com possíveis áreas problemáticas
-

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 deve produzir um plano apropriado, para supervisionar uma actividade, que demonstre entendimento dos recursos requeridos para a actividade e identifique possíveis problemas que possam surgir durante a mesma.

Título do Módulo: **DEMONSTRAR HABILIDADES DE SUPERVISÃO**

Resultado de Aprendizagem 3: **Realizar a actividade de supervisão planeada**

CrITÉrios de Desempenho

- a) Demonstrar um estilo de liderança apropriado.
 - b) Manter padrões de desempenho de acordo com os procedimentos estabelecidos
 - c) Lidar com situações imprevistas.
 - d) Aplicar habilidades sociais apropriadas.
 - e) Fornecer feedback eficaz sobre a actividade de supervisão.
-

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 aplicar o plano para uma actividade de supervisão, demonstrando boas habilidades de liderança, para permitir que a actividade seja realizada de uma forma eficaz e profissional.

Título do Módulo: DEMONSTRAR HABILIDADES DE SUPERVISÃO

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

O propósito deste módulo é fornecer os conhecimentos e habilidades necessários para permitir que os estudantes compreendam o papel do supervisor e desempenhem o papel de supervisor num contexto de hotelaria e turismo. 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 requeridas para este nível de qualificação.

Conteúdo / Contexto

Este Módulo deve ser leccionado no contexto do benefício que representa para o estudante estar a estudar utilizando uma abordagem integrada. Deve ser utilizada uma variedade de exemplos do sector da hotelaria e turismo tais como: hotéis, hospitais, centros de conferência, estabelecimentos de comida rápida, operadores turísticos, guias turísticos.

Correspondente aos resultados da aprendizagem 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.

Este módulo deve criar oportunidades:

Resultado de Aprendizagem 1:

Os estudantes devem ser apresentados aos papéis do supervisor através de ideias provenientes de um brainstorming. Deve ser feita referência às actividades práticas realizadas ao longo das qualificações anteriores e à sua curva de aprendizagem pessoal ao longo dos processos. “Que aspectos observaria agora e o que faria diferente olhando para trás?” Devem ser então introduzidos ao detalhe das actividades de um supervisor, através de demonstração e prática, talvez utilizando exercícios de representação e, consequentemente, permitindo que o estudante experiencie as actividades numa situação não hostil.

Através do envolvimento de todos os estudantes nos exercícios de representação, os estudantes aprendem igualmente a observar os outros e a fornecer feedback de uma forma positiva e motivacional, desenvolvendo habilidades de comunicação, diplomacia, habilidades organizacionais, habilidades de liderança, habilidades interpessoais, habilidades motivacionais e habilidades de trabalho em equipa. As qualidades requeridas de um supervisor eficaz podem então ser enfatizadas numa situação prática.

Os benefícios para uma organização podem ser directamente relacionados com as actividades práticas realizadas anteriormente e actualmente, utilizando as suas próprias experiências pessoais. Muito frequentemente a primeira pessoa que um cliente irá encontrar será o supervisor e, desta forma, as qualidades do supervisor terão um impacto imediato na experiência do hóspede, acarretando desta forma os benefícios de todos os aspectos envolvidos.

A utilização de oradores externos, provenientes de uma variedade de organizações de hotelaria e turismo, pode ser benéfica na partilha de experiências e no que as organizações esperam dos seus supervisores. Visitas posteriores/acompanhamento no posto de trabalho (work shadowing) ajudarão a enfatizar as conclusões retiradas.

Estas técnicas positivas devem então ser reforçadas nos exercícios práticos realizados noutros módulos. Este aspecto vai requerer colaboração próxima com outros docentes de outros módulos.

Resultado de Aprendizagem 2:

Os estudantes devem ser apresentados ao processo de planeamento encorajando-os a planear um evento social pessoal, de forma a enfatizar a necessidade de pensar através de todos os processos requeridos para um passeio. Este aspecto pode então ser desenvolvido para planear a supervisão de um papel profissional particular numa situação prática. No processo de planeamento deve fazer-se com que o estudante esteja consciente do efeito importante dos recursos humanos e físicos na calendarização e na sequência das actividades. Devem ser aplicadas escalas de tempo realistas ao longo de todo o processo, demonstrando os possíveis impactos de falhar os tempos e as sequências.

Os estudantes devem estar conscientes dos recursos disponíveis na área profissional a ser supervisionada e trabalhar dentro das restrições. Deve ser encorajado, a este nível, um pensamento “fora da caixa” de forma a superar quaisquer insuficiências nos recursos disponíveis. Devem ser procuradas soluções alternativas e deve ser apoiado pensamento inovador em todos os momentos.

Tal como na vida real, os estudantes devem planejar como lidar com uma variedade de situações que podem acontecer. Estas podem incluir o seguinte:

Os colaboradores faltarem, chegada de hóspedes extra, mau tempo, greves de pessoal, falha de recursos, indisponibilidade de recursos, habilidades do pessoal desadequadas ao trabalho, doença de um colaborador ou de um hóspede, requisitos de saúde, segurança e protecção.

Como parte do processo de planeamento, os estudantes devem também considerar a forma em que vão registar a sua actividade de supervisão. Esta deve tomar a forma de uma lista, um pequeno relatório escrito, notas escritas relativamente ao plano físico, etc. Este aspecto deve também permitir-lhes planejar a forma de apresentar o feedback sobre as actividades realizadas.

Os estudantes devem ser encorajados a relacionar o seu processo de planeamento à área profissional que escolheram.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um livro de registos das suas actividades de supervisão durante o decorrer do processo de ensino / aprendizagem. Este vai ajudar a medir o percurso percorrido por cada estudante e vai fornecer-lhes ideias para melhoramento no futuro. Devem ser fornecidos ao estudante, no início deste Resultado de Aprendizagem, linhas de orientação para a manutenção deste livro de registos, sendo que os estudantes devem ser encorajados a adaptar / mudar o seu formato à sua medida, desde que seja incluído um mínimo de detalhe definido. Mais uma vez, este aspecto vai demonstrar as suas habilidades de aprendizagem independente.

Resultado de Aprendizagem 3:

Todo este Resultado de Aprendizagem deve ser leccionado numa área prática em conjunção com o membro do pessoal que vai leccionar o módulo prático. Esta abordagem de ensino em grupo permite a cada estudante a oportunidade de atenção individual ao mesmo tempo que se foca no desenvolvimento das habilidades necessárias. As qualidades pessoais abordadas no Resultado de Aprendizagem 1 devem ser implementadas na realização do plano, numa situação prática.

Devem ser utilizados exercícios de representação, em primeira instância, para reduzir 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, pelo próprio, de listas de observações. Este aspecto irá desenvolver um sentido de responsabilidade pela sua própria aprendizagem.

O estudante deverá ser encorajado a lidar com o maior número possível de situações inesperadas que possam surgir naturalmente. No entanto, na situação pouco provável de nada de inconveniente acontecer, podem ser utilizados exercícios de simulação para o propósito do ensino.

Quando se lidar com técnicas de feedback deve ser colocado ênfase na necessidade de críticas construtivas e nas formas mais úteis de fornecer esta informação, de forma a encorajar o desenvolvimento motivacional dos receptores.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um livro de registos das suas actividades de supervisão durante o decorrer do processo de ensino / aprendizagem. Este vai ajudar a medir o percurso percorrido por cada estudante e vai fornecer-lhes ideias para melhoramento no futuro. Devem ser fornecidos ao estudante, no início deste Resultado de Aprendizagem, linhas de orientação para a manutenção deste livro de registos, sendo que os estudantes devem ser encorajados a adaptar / mudar o seu formato à sua medida, desde que seja incluído um mínimo de detalhe definido. Mais uma vez, este aspecto vai demonstrar as suas habilidades de aprendizagem independente.

Resultado de Aprendizagem 4:

Como parte do processo de planeamento, os estudantes devem já ter considerado a forma como vão registar o resultado da sua actividade de supervisão. Este registo pode tomar qualquer das formas mencionadas nas Notas de Suporte para o Resultado de Aprendizagem 2.

Qualquer das formas utilizadas deve referir-se ao seu plano original e permitir comentários e comparações com o resultado real. Durante a fase de avaliação, os estudantes devem ser encorajados a procurar boas práticas bem como formas de melhorar o seu desempenho e o dos outros. Devem ser encorajados a considerar como o plano poderia ter sido mais bem escrito ou executado, o que correu mal e porquê e como as dificuldades podem ser evitadas no futuro. Devem realizar sessões de análise posterior com a sua equipa e devem ser encorajados a considerar a avaliação de grupo na sua avaliação. Devem também ser consideradas rotas, calendarizações de trabalhos e listas de verificação de higiene.

Quaisquer recomendações feitas durante a fase de avaliação devem ser incorporadas e utilizadas em quaisquer actividades de planeamento de supervisão subsequentes. Podem ser feitas evidências deste processo num livro de registos de actividades mantido pelo estudante.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um livro de registos das suas actividades de supervisão durante o decorrer do processo de ensino / aprendizagem. Este vai ajudar a medir o percurso percorrido por cada estudante e vai fornecer-lhes ideias para melhoramento no futuro. Devem ser fornecidos ao estudante, no início deste Resultado de Aprendizagem, linhas de orientação para a manutenção deste livro de registos, sendo que os estudantes devem ser encorajados a adaptar / mudar o seu formato à sua medida, desde que seja incluído um mínimo de detalhe definido. Mais uma vez, este aspecto vai demonstrar as suas habilidades de aprendizagem independente.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em Demonstrar Habilidades de Supervisão 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.

O docente deve inicialmente demonstrar as diferentes habilidades relacionadas com os clientes e os estudantes devem praticar estas habilidades com os 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 se incorporada, no processo de avaliação, uma variedade de métodos de avaliação, incluindo livro de registos para as aulas práticas, questões de resposta breve e arquivo de documentos produzidos para as aulas práticas. Verifique as estratégias de avaliação na Informação do Registo da Qualificação para orientação adicional.

Resultado de Aprendizagem 1:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando um estudo de caso desenhado para permitir que o estudante demonstre o seu entendimento dos conceitos e ideias relacionados com o papel de um supervisor numa organização, na área profissional que escolheram. Deve ser permitido que os estudantes se refiram ao seu livro de registos, mantido durante a aprendizagem.

O estudo de caso deve ser baseado num cenário da vida real, detalhando os requisitos específicos e informação de base, de forma a permitir aos estudantes um certo grau de flexibilidade nas suas abordagens ao papel do supervisor.

Resultado de Aprendizagem 2:

Baseado no mesmo estudo de caso utilizado no Resultado de Aprendizagem 1, o estudante deve produzir um plano de actividades para um evento ou situação específica, resultante de uma actividade planeada para um dia.

Deve ser dada a oportunidade de os estudantes escolherem dois (2) problemas, de uma selecção de seis (6) concebidos pelo docente, para incorporar na sua actividade de planeamento. Tal aspecto deve resultar numa selecção de problemas a serem abordados para o benefício de toda a turma.

Resultado de Aprendizagem 3:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado num contexto profissional prático e as evidências devem ser registadas através de uma lista de observações. É essencial que os docentes comuniquem entre si de forma a facilitar uma experiência e um exercício de avaliação com significado.

Tanto quanto possível, os estudantes devem ser avaliados utilizando situações que surjam naturalmente. No entanto, na ausência de suficientes situações que surjam naturalmente, o docente pode utilizar exercícios de simulação baseados nos problemas seleccionados para fins de planeamento e, mais uma vez, registar as evidências através de uma lista de verificação.

Resultado de Aprendizagem 4:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando a avaliação e registos da actividade de supervisão planeada e realizada nos Resultados de Aprendizagem 2 e 3. Pode tomar a forma de um relatório curto ou de um livro de registo de actividades realizadas, permitindo cobrir totalmente o Critério de Desempenho.

Conceitos e terminologia devem ser apresentados no contexto profissional apropriado ao longo de todo este módulo.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 5. Ao concluir com sucesso este Módulo como parte das qualificações do Nível 5, o estudante deve progredir para um papel de supervisor/ gestor júnior na área profissional escolhida, ou continuar para o ensino superior politécnico.

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 HTR025002101 Demonstrar habilidades de formação

Título do Módulo: DEMONSTRAR HABILIDADES DE FORMAÇÃO

Código do Módulo: MO HTR025002101

Data: Julho de 2009

Nível: 5

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 Médio 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 planejar, realizar e avaliar uma actividade de formação na sua própria área profissional.

Resultados de Aprendizagem:

1. Desenvolver um entendimento sobre formação
2. Produzir um plano para a actividade de formação
3. Aplicar o plano para a actividade de formação
4. Registar e avaliar o plano e a actividade de formação

Título do Módulo: **DEMONSTRAR HABILIDADES DE FORMAÇÃO**

Resultado de Aprendizagem 1: **Desenvolver um entendimento sobre formação**

Critérios de Desempenho

- (a) Identificar os benefícios da formação para o formando e para o departamento apropriado.
 - (b) Explorar os métodos de formação e os arranjos para a respectiva realização.
 - (c) Analisar os métodos apropriados de feedback.
 - (d) Definir os métodos apropriados para avaliar e registar a formação.
-

Contexto de Aplicação

O Âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante deve fornecer evidências de que compreende as diferentes abordagens perante a formação incluindo os métodos de feedback, realização e avaliação utilizados para melhorar o desenvolvimento dos colaboradores.

Título do Módulo: DEMONSTRAR HABILIDADES DE FORMAÇÃO

Resultado de Aprendizagem 3: Aplicar o plano para a actividade formação

CrITÉRIOS de Desempenho

- (a) Criar uma harmonia apropriada com o formando.
 - (b) Demonstrar um método de formação apropriado.
 - (c) Demonstrar uma utilização de recursos eficaz.
 - (d) Demonstrar implementação eficaz da actividade de formação.
 - (e) Conduzir feedback eficaz sobre a actividade de formação.
-

Contexto de Aplicação

O Âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas

Demonstração:

O estudante deve aplicar o plano para uma actividade de formação, demonstrando boas técnicas formativas, levando em conta as necessidades do formando e fornecendo apoio e encorajamento através de feedback eficaz.

Título do Módulo: DEMONSTRAR HABILIDADES DE FORMAÇÃO

Resultado de Aprendizagem 4: Registrar e avaliar o plano e a actividade formação

CrITÉRIOS de Desempenho

- (a) Registrar o resultado da actividade de formação.
 - (b) Avaliar a actividade de formação.
 - (c) Registrar quaisquer mudanças para serem implementadas em actividades de formação futuras.
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

Produzir um registo da actividade de formação que avalie os pontos-chave e reconheça a necessidade de quaisquer alterações requeridas para actividades de formação futuras.

Título do Módulo: **DEMONSTRAR HABILIDADES DE FORMAÇÃO**

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

Este módulo pretende fornecer ao estudante o conhecimento e entendimento base requeridos para identificar necessidades de formação e a variedade de formas de abordar as necessidades identificadas. A aplicação prática permite o desenvolvimento do conhecimento e entendimento no planeamento, realização e avaliação de uma sessão de formação como parte integral do papel de um supervisor / gestor.

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:

As oportunidades de formação disponíveis para os estudantes devem ser profissionalmente relevantes e devem permitir que os estudantes demonstrem as suas habilidades para realizar uma sessão de formação eficaz, num ambiente apropriado. O tempo alocado sugerido para cada Resultado de Aprendizagem inclui tempo para avaliação, produção de portfólio, realização da sessão de formação (MÁXIMO 10 MINUTOS), feedback e avaliação.

As aulas formais devem ser mínimas; a progressão ao longo do Módulo deve ser através de discussões em grupo e trabalho em pequenos grupos, sendo os estudantes encorajados a desenvolver as suas habilidades práticas dentro dos grupos de colegas.

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 4

Durante o leccionamento deste Módulo é importante relacionar os aspectos teóricos da formação com situações reais e profissionalmente relevantes. Os estudantes devem ser encorajados a partilhar as suas próprias experiências de trabalho com os grupos de trabalho. Quando possível, devem ser utilizadas apresentações de vídeo de forma a permitir que os estudantes, especialmente aqueles sem experiência profissional até à data, identifiquem as boas práticas num contexto de formação. Este aspecto deve também encorajar os estudantes a identificar os aspectos em que a experiência pode ser melhorada.

A ênfase neste módulo deve ser posta na aplicação prática das habilidades de formação, e não em quão bem o “formando” pode desempenhar a tarefa.

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:

Resultado de Aprendizagem 1: (10 Horas): Desenvolver um entendimento de formação

O propósito principal deste Resultado de Aprendizagem é apresentar ao estudante a terminologia utilizada e o pensamento por detrás do conceito de formação.

Ao estabelecer os benefícios da formação para o formando, devem conhecer-se os seguintes factores: desenvolvimento pessoal, desenvolvimento da carreira, desenvolvimento pessoal e competência ocupacional. A ênfase aqui deve ser posta em encorajar o formando para se empenhar activamente no processo formativo.

Ao estabelecer os benefícios para o departamento, devem conhecer-se os seguintes factores: Qualidade do serviço / produto melhorada, relações industriais melhoradas (incluindo a redução de rotação do pessoal), padrões de qualidade atingidos, lealdade do pessoal aumentada e, eventualmente, lucros aumentados. A ênfase aqui deve ser posta no facto de que no mundo empresarial competitivo actual, vale a pena investir no seu pessoal para atingir um melhor padrão global de serviços / produtos para um grupo de clientes em crescimento.

Para o propósito deste Módulo, devem ser aplicadas as seguintes definições:

Estudante – A pessoa que realiza as actividades formativas (formador)

Formando – A pessoa submetida ao processo formativo

Enquanto o formando deve ser encorajado a identificar as suas próprias necessidades de formação, estas devem coincidir os objectivos do estabelecimento como um todo. O estudante deve ser encorajado a olhar para as necessidades de formação de ambas as perspectivas, realizando cenários de representação de forma a ser capaz a atingir um compromisso amigável na situação profissional.

De forma a providenciar uma variedade de oportunidades de formação, o estudante deve estar ciente dos métodos de formação disponíveis e a sua adequação a uma variedade de situações. Estes podem incluir: demonstração, equipamento de áudio/vídeo, representação, apresentação e seminário.

O estudante deve ser encorajado a identificar boas práticas de fornecer / receber feedback da sua própria experiência, através da utilização de equipamento áudio / visual e /ou representação. Deve ser encorajado o trabalho em grupos pequenos para desenvolver os temas de: feedback oral, escrito, formal, informal e de grupos de colegas, salientando as vantagens e desvantagens de cada um dos métodos aplicados numa variedade de cenários.

Estas técnicas positivas devem então ser reforçadas nos exercícios práticos realizados noutros módulos. Este aspecto vai requerer colaboração próxima com outros docentes de outros módulos.

Resultado de Aprendizagem 2: (10 Horas): Produzir um plano para uma actividade formação identificada

O principal impulso deste Resultado de Aprendizagem reside na produção de um plano de formação apropriado que pode ser utilizado num contexto de uma área profissional específica.

Os estudantes devem ser encorajados a trabalhar em pequenos grupos, em primeira instância, para identificar os métodos de formação apropriados, utilizando avaliações dos grupos de colegas, para informar a decisão final e para a sua inclusão no portfólio individual.

O estudante deve ser lembrado que deve ser o seu próprio trabalho independente a ser incluído no seu portfólio.

Na preparação para a produção do plano de formação final, o estudante deve ser encorajado a desenvolver cenários de representação, onde podem fazer a alocação de sequências e de tempos adequadas.

Os estudantes devem ser encorajados a identificar visualmente os recursos mais apropriados para uma actividade de formação, a partir da completa variedade de recursos disponíveis na área profissional. Mais uma vez, este ponto pode ser atingido através de exercícios de representação até que o estudante se sinta confiante de que cobriu todos os cenários possíveis para a actividade de formação.

O estudante deve agora estar preparado para produzir um plano de formação completo para a actividade que escolheu.

Resultado de Aprendizagem 3: (10 Horas): Aplicar o plano para a actividade formação

Ao longo deste Resultado de Aprendizagem, os estudantes devem ser encorajados a praticar em pequenos grupos, a obter feedback dos seus colegas e a utilizar equipamento audiovisual, de forma a reflectirem sobre os seus próprios desempenhos.

Ao preparar os estudantes para realizarem uma sessão de formação eficaz, a ênfase deve ser colocada no estilo de providenciar a formação e métodos de comunicação alternativos disponíveis, incluindo, por exemplo, equipamento audiovisual.

Se os estudantes não estiverem familiarizados com a utilização de algumas técnicas / tecnologias, devem ser encorajados a praticar por si ou frente a uma pequena audiência.

Deve ser encorajada a utilização de equipamento audiovisual na identificação de boas práticas e espaço para melhorias.

Ao conduzir feedback eficaz, deve reencaminhar-se os estudantes para o Resultado de Aprendizagem 1, ao escolher qual o método mais apropriado para fornecer feedback.

Devem ser utilizados exercícios de representação, em primeira instância, para reduzir 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, pelo próprio, de listas de observações. Este aspecto irá desenvolver um sentido de responsabilidade pela sua própria aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 4:(10 Horas): Avaliar o plano e a actividade formação

Durante o leccionamento deste Resultado de Aprendizagem, os estudantes devem ser lembrados do Critério de Desempenho (d) do Resultado de Aprendizagem 1, para formatos alternativos de registo dos resultados de uma actividade de formação.

Ao trabalhar em pequenos grupos, os estudantes devem ser encorajados e aplicar uma variedade de métodos de registo e a comparar e a contrastar os resultados no seio do grupo. Tal aspecto deve encorajar a discussão em pequenos grupos antes da chegada a um acordo sobre os métodos.

Mais uma vez, ao trabalhar em pequenos grupos, os estudantes devem ser encorajados e aplicar uma variedade de métodos de avaliação e a comparar e a contrastar os resultados no seio do grupo. Tal aspecto deve encorajar a discussão em pequenos grupos antes da chegada a um acordo sobre os métodos.

Os estudantes devem ser encorajados, através de exercícios de avaliação, a registar as suas experiências em toda a actividade de formação, salientando as boas práticas e identificando áreas para melhorar.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em Demonstrar Habilidades de Formação 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.

O docente deve inicialmente demonstrar as diferentes habilidades de formação e os estudantes devem praticar estas habilidades com os colegas.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos, através de exercícios, tarefas práticas e representações, sempre que possível, 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 se incorporada, no processo de avaliação, uma variedade de métodos de avaliação, incluindo livro de registos para as aulas práticas, questões de resposta breve e portfólio de documentos produzidos para as aulas práticas. Verifique as estratégias de avaliação na Informação de Registo de Qualificações para orientação adicional.

Resultado de Aprendizagem 1:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado através de um portfólio de evidências compilado durante o processo de ensino / aprendizagem. No início do Módulo, o estudante deve ser encorajado a fazer equipa com outro membro do grupo de forma a desenvolver uma aplicação prática activa das teorias contidas neste Resultado de Aprendizagem.

O docente deve verificar e fornecer feedback sobre o portfólio com regularidade de forma a garantir total abrangência dos Critérios de Desempenho.

Resultado de Aprendizagem 2:

Trabalhando em pares, o estudante deve preparar um plano de formação apropriado para inclusão no portfólio de evidências do seu parceiro, para. Mais uma vez, este plano precisa de ser verificado frequentemente de forma a assegurar que todos os Critérios de Desempenho são cobertos no plano de formação.

Deve ser fornecida ao estudante uma lista de verificação, como guia, detalhando toda a informação a ser incluída no plano de formação.

Resultado de Aprendizagem 3:

O estudante deve aplicar o plano de formação aprovado, numa área profissional apropriada, nos **10 minutos** alocados.

Estas evidências devem ser registadas numa lista de observações que deve ser disponibilizada ao estudante antes do exercício de avaliação. Se possível, a utilização de gravação de vídeo seria uma forma útil de registar as evidências do desempenho.

Resultado de Aprendizagem 4:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado através de evidências escritas, incluídas no portfólio de evidências, que registam informação correcta acerca da actividade de formação, com uma avaliação eficaz. Com base nesta avaliação, devem ser feitas mudanças apropriadas nos planos de formação futuros.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 5. Ao concluir com sucesso este Módulo, o estudante pode progredir para outros Módulos Profissionais no Nível 5, sair para trabalho profissionalmente relacionado no sector da hotelaria e turismo ou continuar para o ensino superior politécnico.

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 HTR025003101 Estabelecer procedimentos de controlo financeiro

Título do Módulo: ESTABELECER PROCEDIMENTOS DE CONTROLO FINANCEIRO

Código do Módulo: MO HTR025003101

Código do Módulo:

Data: Junho de 2009

Nível: 5

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 Médio 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 estabelecimento e aplicação de procedimentos de controlo financeiro de forma a maximizar as receitas e os lucros.

Resultados de Aprendizagem:

- 1. Preparar um orçamento de tesouraria para 3 meses**
- 2. Reconciliar o lucro líquido orçamentado e real utilizando análise de variância**
- 3. Aplicar vários métodos de definição do preço para uma actividade**
- 4. Preparar demonstrações do ponto de equilíbrio**

Título do Módulo: ESTABELECE PROCEDIMENTOS DE CONTROLO FINANCEIRO

Resultado de Aprendizagem 1: Preparar um orçamento de tesouraria para 3 meses

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Determinar as razões para a preparação de um orçamento
 - b) Determinar as entradas e saídas de dinheiro numa organização identificada
 - c) Preparar um orçamento de tesouraria para um período de 3 meses
-

Contexto de Aplicação

Entradas e saídas:

Vendas em dinheiro ou crédito, outros rendimentos, gastos mensais em matérias-primas, outras despesas mensais, impostos

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

Os estudantes devem produzir um orçamento correcto mencionando o excedente / défice realizado cada mês

Título do Módulo: ESTABELECE PROCEDIMENTOS DE CONTROLO FINANCEIRO

Resultado de Aprendizagem 2: Reconciliar o lucro líquido orçamentado e real utilizando análise de variância

CrITÉRIOS de Desempenho

- (a) Determinar as diferenças entre variâncias baseadas em receitas e baseadas em custos
 - (b) Calcular as variâncias de receitas
 - (c) Calcular as variâncias de custos
 - (d) Preparar uma descrição reconciliando os lucros orçamentados com os lucros reais atingidos utilizando os resultados da análise
 - (e) Analisar os resultados e propor mudanças de forma a melhorar a situação
-

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 preparar uma reconciliação correcta identificando métodos razoáveis para melhorar o desempenho financeiro

Título do Módulo: ESTABELECEER PROCEDIMENTOS DE CONTROLO FINANCEIRO

Resultado de Aprendizagem 3: Aplicar vários métodos de definição do preço para uma actividade

Critérios de Desempenho

- (a) Analisar a variedade de métodos de definição de preços normalmente aplicados nos sectores da hotelaria e turismo
 - (b) Calcular preços utilizando uma abordagem “de baixo para cima”
 - (c) Calcular preços para uma variedade de bens / serviços utilizando margens de lucro e custo diferenciais e métodos de definição de preços
-

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 analítico sobre métodos de definição de preços, identificando as vantagens e desvantagens de cada um

Os estudantes devem aplicar correctamente a forma de definição de preços mais apropriada abrangendo todos os aspectos do sector da hotelaria e turismo

Título do Módulo: ESTABELECE PROCEDIMENTOS DE CONTROLO FINANCEIRO

Resultado de Aprendizagem 4: Preparar demonstrações do ponto de equilíbrio

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Identificar custos fixos, variáveis e semi-variáveis |
| (b) | Calcular a contribuição unitária |
| (c) | Calcular o ponto de equilíbrio |
| (d) | Preparar um mapa tabular mostrando os lucros / perdas líquidos para níveis de procura variáveis |
| (e) | Preparar um gráfico do ponto de equilíbrio |
| (f) | Calcular o efeito de alterações no ponto de equilíbrio para uma dada situação |
-

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 deve calcular um ponto de equilíbrio correcto, representado em formato tabular e gráfico, ilustrando o efeito das mudanças

Título do Módulo: ESTABELECEER SISTEMAS DE CONTROLO FINANCEIRO**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

Este módulo pretende fornecer ao estudante o conhecimento e entendimento base requeridos para estabelecer uma variedade de controlos financeiros que são aplicados numa variedade de organizações de hotelaria e turismo. A aplicação prática permite o desenvolvimento do conhecimento e entendimento de controlos que podem ser aplicados para maximizar os lucros mantendo uma experiência de qualidade para os hóspedes.

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 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.

Deve ser utilizada uma variedade de organizações de hotelaria e turismo para demonstrar as diferentes restrições com que cada um trabalha. Deve ser procurada a oportunidade de permitir aos estudantes experimentar uma variedade de pacotes softwares disponíveis comercialmente em utilização em Moçambique. Os exercícios realização ao longo do módulo devem utilizar números realistas para possibilitar ao estudante a oportunidade de fazer comentários e sugestões realistas para melhorias.

As aulas formais devem ser mínimas; a progressão ao longo do Módulo deve ser através de exercícios práticos, discussões em grupo e trabalho em pequenos grupos, sendo os estudantes encorajados a desenvolver as suas habilidades para analisar situações e fazer escolhas informadas para as actividades futuras dentro dos grupos de colegas.

Resultado de Aprendizagem 1:

Um introdução à orçamentação pode envolver os estudantes desenharem / reflectirem nos seus orçamentos pessoais e os benefícios de que podem usufruir de manter um orçamento de tesouraria. A ênfase deve ser colocada no termo “tesouraria”, ao explicar o conceito de orçamentos de tesouraria. Quando os devedores nos pagam fisicamente e os credores são pagos, é extremamente importante para a tesouraria de um negócio e pode fazer a diferença entre um negócio de sucesso ou falhado. Devem ser fornecidos exemplos de forma a demonstrar os efeitos de um controlo deficiente do fluxo de tesouraria. Os estudantes devem estar cientes de quando podem haver dificuldades ao longo de um período de 3 meses a procurar formas de evitar um problema de tesouraria.

Ao determinar as entradas e saídas de dinheiro para uma organização, devem ser apresentados, aos estudantes, exemplos retirados da sua área profissional, sempre que possível. O momento de algumas destas despesas serão determinados por obrigações processuais legais em Moçambique e este aspecto deve ser enfatizado aos estudantes.

Ao preparar exemplos, para os estudantes trabalharem sobre eles produzindo orçamentos de tesouraria, deve ser utilizada uma variedade de meses do ano de forma a demonstrar a sazonalidade das entradas e saídas de dinheiro e como este aspecto influencia a tesouraria. Os estudantes devem ser encorajados a observar os impactos destes orçamentos e a sugerir formas de evitar problemas de tesouraria.

Resultado de Aprendizagem 2:

Os estudantes devem ser lembrados sobre a preparação de demonstrações comerciais identificando lucros e / ou prejuízos. A partir daí, deve ser-lhes apresentada uma um orçamento comercial e os resultados reais de um negócio, e então questionados sobre o que possivelmente correu pior ou melhor do que o esperado. A discussão em grupo pode promover a identificação de uma variedade de sugestões e deve também evidenciar os efeitos positivos e negativos de resultados piores ou melhores do que os orçamentados.

Exercícios para as variâncias de receitas e custos devem abordar cada elemento envolvido nas alterações de cálculo para demonstrar claramente cada efeito. A explicação para o termo variância, na forma como se aplica a receitas e custos, deve incluir exemplos de resultados favoráveis e adversos e qual o impacto que estes podem ter no negócio global. Os estudantes devem ter presente o efeito imprevisto de um número favorável de clientes sobre o desempenho global apenas se outros custos estão controlados.

A realização dos exercícios deve envolver mapas/ demonstrações finais reconciliando o orçamento com o lucro líquido actual, permitindo aos estudantes individuais a oportunidade de analisar os resultados e fazer sugestões realistas para melhorar desempenhos futuros.

Resultado de Aprendizagem 3:

Os estudantes devem ser expostos a uma variedade métodos de definição de preços, incluindo:

- “de baixo para cima” – onde o ponto de partida é quanto lucro cada organização quer / precisa fazer durante o período e adicionar todos os custos estimados envolvidos na actividade.
- Margens de lucro diferenciais – onde um lucro diferente está relacionado com produtos e / ou serviços individuais, em função da procura do mercado.
- Valor sobre os custos – semelhante à abordagem “de baixo para cima”, onde o ponto de partida é quanto o produto e / ou serviço custam a produzir / fornecer / comprar e quanto necessita de ser adicionado para cobrir o trabalho e custos gerais da organização.

Ao escolher o método de definição de preços mais apropriado, os estudantes devem ser encorajados a identificar factores externos e internos que possam afectar a sua escolha, isto é, custos, estrutura de custos da organização, dimensão da organização, posição da organização, objectivos organizacionais, concorrência local e nacional, posicionamento no mercado e estabilidade da oferta e procura.

Os exercícios devem abranger cada um dos métodos mencionados nos Critérios de Desempenho, com diferentes circunstâncias aplicadas a cada um, como descrito no parágrafo anterior.

Resultado de Aprendizagem 4:

Os estudantes devem ser introduzidos aos termos Custos Fixos, Variáveis e Semi Fixos através da utilização de exemplos da sua vida quotidiana. Os efeitos de uma mudança nos seus próprios custos devem ser demonstrados, por exemplo, utilizando a renda, despesas de viagens e um aumento do número de pessoas envolvidas. Este aspecto pode ser traduzido nas suas próprias áreas profissionais, na qual a rotatividade dos clientes produz um efeito comportamento destes custos.

A ideia de contribuição por cliente deve então ser apresentada através do cálculo da contribuição total e por pessoa e os estudantes devem ficar cientes da importância deste indicador para a rentabilidade.

Deve ser explicado o cálculo do ponto de equilíbrio, situação em que as receitas apenas cobrem todos os custos e não gera lucro, em número de clientes, e do valor monetário, sendo fornecidas razões para a utilização de ambos. Utilizando esta informação, os estudantes devem então ser capazes de mostrar graficamente pontos de equilíbrio correctos, indicando os lucros e perdas e pontos de equilíbrio.

Devem ser fornecidos aos estudantes muitos exercícios práticos, para que possam praticar os seus cálculos e desenho de gráficos, mostrando os efeitos de alterações no ponto de equilíbrio para uma variedade de organizações na sua área profissional.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em Estabelecer Procedimentos de Controlo Financeiro deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas, utilizando sempre dados realistas. 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 de contabilidade e os estudantes devem praticar estas habilidades numa variedade de exercícios diferentes.

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 se incorporada, no processo de avaliação, uma variedade de métodos de avaliação, incluindo livro de registos para as aulas práticas, questões de resposta breve e arquivo de documentos produzidos para as aulas práticas. Verifique as estratégias de avaliação na Informação de Registo de Qualificações para orientação adicional.

Resultado de Aprendizagem 1:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando informação num formato de estudo de caso, baseado em áreas profissionais diferentes. No período de 3 meses, deve haver a oportunidade para o estudante calcular um

excedente e um défice, permitindo ao estudante demonstrar as suas habilidades fazendo uma recomendação para um melhor desempenho no fluxo de tesouraria de uma organização.

Resultado de Aprendizagem 2:

Utilizando o mesmo cenário de estudo de caso, deve ser fornecida aos estudantes a informação requerida para calcular as variâncias e produzir um mapa de reconciliação para uma organização na sua área profissional. A ênfase deve ser colocada na identificação de razões para estas variâncias e em propostas para o sucesso futuro da organização.

Resultado de Aprendizagem 3:

Baseando-se nos detalhes do mesmo estudo de caso, os estudantes devem analisar, na forma de um relatório curto, as várias vantagens e desvantagens de cada método de definição de preços, tal como aplicado na sua área profissional particular.

Tendo recomendado um método de definição de preços em particular, o estudante deve então aplicar este método na definição dos preços de um mínimo de três (3) produtos / serviços fornecidos na avaliação.

Resultado de Aprendizagem 4:

Deve ser fornecida ao estudante bastante informação detalhada que abranja o desempenho de uma organização durante um período mínimo de dois (2) meses. Esta informação deve permitir-lhe a oportunidade de demonstrar os efeitos que as alterações em todos os custos podem ter na rentabilidade de uma empresa.

Estes resultados devem ser preparados tanto em tabelas como em formato de gráficos.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 5. Ao concluir com sucesso este Módulo, o estudante pode progredir para outros Módulos Profissionais no Nível 5, sair para trabalho profissionalmente relacionado no sector da hotelaria e turismo ou continuar para o ensino superior politécnico.

Bibliografia

1. **Business Accounting 2, F. Wood**
2. **Accounting and Finance for non- specialists, 6ª edição, Peter Atrill, Eddie Mc Laney, ISBN: 13: 978-140 8208045**

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 HTR025004101 Controlar práticas de higiene e segurança

Título do Módulo: Controlar práticas de controlo de higiene e Segurança

Código do Módulo: MO HTR025004101

Data: Junho de 2009

Nível: 5

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 Médio 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 procedimentos de controlo requeridos para criar e manter praticas de higiene e segurança com e para os colaboradores e visitantes.

Resultados de Aprendizagem:

1. **Determinar necessidades organizacionais e individuais relacionadas com saúde e segurança.**
2. **Realizar um processo de avaliação de risco**
3. **Desenvolver e promover estratégias de prevenção do HIV/Sida para o local de trabalho**

Título do Módulo: CONTROLAR PRÁTICAS DE CONTROLO DE HIGIENE E SEGURANÇA

Resultado de Aprendizagem 1: Determinar necessidades organizacionais e individuais relacionadas com saúde e segurança.

Critérios de Desempenho

- | | |
|----|---|
| a) | Compreender as leis e princípios actuais relacionados com saúde e segurança. |
| b) | Determinar os procedimentos de saúde, segurança e protecção para uma organização. |
| c) | Desenvolver procedimentos para garantir a segurança e protecção dos colaboradores e visitantes. |
-

Contexto de Aplicação

Saúde, segurança e protecção:

Saídas de emergência e procedimentos em caso de incêndio, procedimentos de primeiros socorros, procedimentos de evacuação, procedimentos de acesso.

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

Os estudantes devem listar e explicar as leis e princípios actuais relacionados com saúde e segurança, ao mesmo tempo que os aplicam dentro de uma organização.

Título do Módulo: **CONTROLAR PRÁTICAS DE CONTROLO DE HIGIENE E SEGURANÇA**

Resultado de Aprendizagem 2: Realizar um processo de avaliação de risco

Critérios de Desempenho

- a) Identificar os perigos dentro de uma organização.
 - b) Decidir quem poderá ser afectado por esses perigos e como isso pode acontecer.
 - c) Avaliar os riscos e decidir sobre precauções apropriadas.
 - d) Registar e implementar as conclusões.
 - e) Rever a avaliação e actualizar os aspectos necessários.
-

Contexto de Aplicação

Perigos:

Internos e externos

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

Os estudantes devem produzir um relatório acerca de potenciais perigos, identificando as medidas de controlo apropriadas.

Demonstração:

Os estudantes devem realizar uma avaliação detalhada do risco, preenchendo toda a documentação necessária.

Título do Módulo: CONTROLAR PRÁTICAS DE CONTROLO DE HIGIENE E SEGURANÇA

Resultado de Aprendizagem 3: Desenvolver e promover estratégias de prevenção do HIV/Sida para o local de trabalho

Critérios de Desempenho

- (a) Definir as estratégias em termos de objectivos ou metas SMART.

 - (b) Desenvolver estratégias que sejam confirmadas como sendo relevantes para a organização e os seus indivíduos.

 - (c) Indicar informação detalhada sobre os custos de implementação das estratégias.

 - (d) Promover políticas e estratégias de prevenção do HIV/Sida através de toda a empresa. Vincular os benefícios para a organização e para os indivíduos.
-

Contexto de Aplicação

Objectivos SMART:

Específicos (Specific), Mensuráveis (Measurable), Atingíveis (Achievable), Relevantes (Relevant) e Calendarizados (Timebound).

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

O estudante deve identificar estratégias apropriadas que sejam rentáveis para a organização.

Demonstração:

O estudante deve promover estratégias eficazmente dentro da organização de forma a promover vidas de trabalho saudáveis.

Título do Módulo: CONTROLAR PRÁTICAS DE CONTROLO DE HIGIENE E SEGURANÇA**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 o módulo desenvolva o entendimento do estudante acerca de responsabilidades de gestão no que diz respeito a questões de saúde e segurança, tanto para os colaboradores como para os hóspedes/clientes. As questões examinadas nos módulos anteriores de saúde e segurança, nos Níveis Médios 3 e 4, formam a base deste módulo, sendo no entanto elevadas a um nível superior.

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 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 analisar as questões relacionadas com a gestão de saúde e segurança de uma forma prática, fornecendo um entendimento valioso sobre as implicações das vastas áreas de responsabilidade legal que competem aos supervisores / gestores. Não é intenção deste módulo tornar os estudantes em especialistas legais, mas sim apresentá-los aos aspectos principais relacionados com as suas responsabilidades profissionais. Deve ser feita referência ao Módulo “Monitorar práticas de Higiene e Segurança na Hotelaria e Turismo” concluído no Nível 4.

Os estudantes devem ser encorajados a trabalhar em grupos de dois (2) ao longo da frequência deste Módulo. Cada estudante deve voluntariar-se e concordar em encarregar-se das suas áreas de responsabilidade, e estas devem ser anotadas em cada fase do processo de ensino / aprendizagem.

Os estudantes devem manter um arquivo das suas actividades em todas as fases, mencionando as responsabilidades de cada um. Este arquivo vai ser utilizado posteriormente como principal instrumento de avaliação para este Módulo. Este arquivo de evidências deve ser monitorizado de perto ao longo de todo o Módulo, sendo fornecido feedback construtivo no final de cada Resultado de Aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 1:

Os estudantes devem ser encorajados a pesquisar, junto das fontes apropriadas, legislação actual que afecte a hotelaria e turismo. Esta legislação deve abranger todos os aspectos de saúde e segurança, compreendidos nas áreas profissionais, de forma a incluir empreendimentos grandes e pequenos.

Deve ser fornecido aos estudantes um estudo de caso, baseado na sua própria área profissional, com detalhe suficiente de forma a permitir-lhes identificar e determinar os aspectos da saúde, segurança e protecção mais importantes para eles. Este detalhe deve incluir diagramas das áreas abrangidas, com descrições de como as áreas são utilizadas e com detalhe de incidentes problemáticos passados.

Quando estes aspectos forem identificados, deve então ser desenhado um conjunto de procedimentos de forma a fornecerem linhas de orientação para garantir a segurança e protecção de todos os que entram nas instalações. Estas linhas de orientação devem abordar todos os aspectos descritos no Contexto de Aplicação. Estes procedimentos devem incluir a sinalização a ser utilizada e documentos administrativos a serem preenchidos.

A alternativa a esta abordagem é basear este Resultado de Aprendizagem nas instalações da escola.

Qualquer que seja a abordagem adoptada, o estudante deve manter o seu próprio arquivo de evidências à medida que termina as tarefas, fornecendo o maior detalhe possível.

Resultado de Aprendizagem 2:

Deve ser utilizado o mesmo estudo de caso como enquadramento para leccionar este Resultado de Aprendizagem.

Ao leccionar este Resultado de Aprendizagem o ponto principal a ser transmitido é “não complique demasiado o processo”. Devem ser enfatizadas as definições:

Perigo: Qualquer coisa que possa causar danos

Risco: É a probabilidade, alta ou baixa, de alguém ser ferido pelo perigo e quão sério pode ser o ferimento.

A identificação dos perigos deve incluir caminhar à volta e olhar de uma maneira fresca, perguntar aos empregados, consultar órgãos profissionais, incluindo fabricantes, e consultar relatórios de incidentes passados.

Ao decidir quem pode ser ferido, não é necessário mencionar cada indivíduo pelo nome, mas sim mencionar os grupos de pessoas que podem ser afectados pela natureza do seu trabalho. Este aspecto deve também incluir o tipo de ferimento pode resultar directa ou indirectamente do perigo.

Avaliar os riscos e decidir as precauções deve envolver as 3 questões seguintes:

1. O que estamos a fazer actualmente para minimizar o risco?
2. Posso livrar-me completamente do perigo?
3. Se não, como posso controlar os riscos para que os danos sejam improváveis?

Nas respostas às 3 perguntas deve ter em mente a frase “o que é razoavelmente praticável”?

No momento em que registam as conclusões, os estudantes devem ser encorajados a desenhar e utilizar um modelo muito simples que detalhe o risco, a categoria de risco, o que deve acontecer para reduzir o risco, quem é responsável pelas mudanças e a data de conclusão.

Os estudantes devem ser encorajados a planear uma estratégia de revisão que garanta que os riscos são verificados regularmente, especialmente para incluir a compra de novos equipamentos.

Resultado de Aprendizagem 3:

Utilizando a mesma abordagem através de um case study, como nos 2 Resultados de Aprendizagem anteriores, os estudantes devem ser orientados para a identificação de objectivos apropriados para as abordagens estratégicas para a prevenção do HIV/Sida. Seguir objectivos SMART deve encorajar os estudantes a produzir planos que podem e devem ter um efeito imediato e de longo prazo nas questões de saúde, não apenas no local de trabalho, mas também na sociedade.

É prática normal desenvolver estratégias que possam ser aplicadas num mundo ideal, e assim os estudantes necessitam de direccionamento e monitoria, ao longo do período, de forma a encoraja-los a manterem-se focados nos objectivos SMART.

Como parte destas metas e estratégias realistas, os estudantes devem estar conscientes de todas as implicações das suas propostas em termos de custos. Devem também ser encorajados a pesquisar fontes de financiamento público e privado para apoiar as suas propostas, de forma a incentivar a aceitação tanto por empregadores como por empregados.

Tendo por base as apresentações curtas aos colaboradores no Módulo “Monitorizar praticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo” do Nível Médio 4, os estudantes devem produzir e apresentar sessões de informação tanto para empregadores como para empregados. Estas sessões devem concentrar-se em promover vidas profissionais saudáveis, delineando os aspectos simples que cada colaborador pode fazer, tanto para melhorar a sua própria saúde como a da organização.

Os benefícios podem incluir:

Menos absentismo por doença (benefícios para ambos: não há custos extra e não há trabalho adicional)

Menos cansaço durante um turno normal de trabalho

Mais energia para as actividades externas

Negócio mais lucrativo

Devem ser utilizados exercícios de representação, em primeira instância, para reduzir 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, pelo próprio, de listas de observações. Este aspecto irá desenvolver um sentido de responsabilidade pela sua própria aprendizagem.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em Práticas de Controlo de Higiene e Segurança 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 – 4:

Todos os Resultados de Aprendizagem deste Módulo devem ser avaliados de uma forma prática dentro da área profissional relevante. As evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando um Arquivo de Evidências e uma lista de observações para o Resultado de Aprendizagem 3.

Os estudantes irão trabalhar em pares ao longo deste Módulo e é vital que os docentes monitorizem as contribuições de cada elemento e intervenham se o equilíbrio da quantidade de trabalho for enviesado para algum dos lados.

O Arquivo de Evidências deve ser verificado frequentemente, em datas e horas previamente estabelecidas, de forma a ser fornecido feedback construtivo, no momento certo, a cada estudante.

Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares, de forma a complementar o desempenho e resolver qualquer confusão sobre qualquer detalhe relacionado com o Arquivo ou durante o processo de marketing. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de observações.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 5. Ao concluir com sucesso este Módulo, o estudante pode progredir para outros Módulos Profissionais no Nível 5, sair para trabalho profissionalmente relacionado no sector da hotelaria e turismo ou continuar para o ensino superior politécnico.

E não for exequível uma situação real, devem ser utilizadas simulações e representações para preencher os Critérios de Desempenho e os Âmbitos de Aplicação.

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 HTR025005101 Identificar práticas de gestão de recursos humanos

Título do Módulo: Identificar práticas de gestão de recursos humanos

Código do Módulo: MO HTR025005101

Data: Junho de 2009

Nível: 5

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 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 associados à gestão de forma eficaz de recursos humanos de forma a maximizar a experiência do cliente.

Resultados de Aprendizagem:

1. Analisar as actividades de gestão de recursos humanos envolvidas numa empresa de sucesso
2. Controlar os recursos de pessoal
3. Aplicar o processo de tomada de decisão
4. Conduzir entrevistas ao pessoal

Título do Módulo: IDENTIFICAR PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Resultado de Aprendizagem 1: Analisar as actividades de gestão de recursos humanos envolvidas numa empresa de sucesso

CrITÉRIOS de Desempenho

- (a) Descrever as várias funções de gestão requeridas por uma empresa de sucesso
 - (b) Analisar o impacto das funções de gestão no sucesso ou fracasso de uma empresa
 - (c) Determinar boas práticas em questões de gestão de recursos humanos
-

Contexto de Aplicação

Funções:

Planeamento, liderança, organização, controlo, tomada de decisão

Questões:

Emprego, satisfação do cliente, delegação

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante deve demonstrar compreensão das funções de gestão numa unidade empresarial, e analisar o seu impacto de forma a Determinar boas práticas

Título do Módulo: IDENTIFICAR PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Resultado de Aprendizagem 2: Controlar os recursos de pessoal

Critérios de Desempenho

- (a) Determinar as necessidades de uma organização para um período de tempo projectado
 - (b) Desenvolver listas de pessoal de acordo com requisitos legais, folha de pagamentos, orçamento e operacionais.
 - (c) Comunicar ao pessoal planos de trabalho e listas de pessoal
-

Contexto de Aplicação

Período de tempo projectado:

Mínimo de um (1) mês, máximo de seis (6) meses

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

Os estudantes devem preparar um plano operacional que tenha em consideração os requisitos operacionais

Título do Módulo: IDENTIFICAR PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Resultado de Aprendizagem 3: Aplicar o processo de tomada de decisão

Critérios de Desempenho

- (a) Determinar as fases numa abordagem sistemática à tomada de decisão
 - (b) Aplicar um processo claro para tomar decisões operacionais
 - (c) Aplicar técnicas de tomada de decisão através de um estilo de gestão participativa de forma a assegurar a participação do pessoal
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

O estudante deve demonstrar um processo claro na tomada de decisão, ajustado à organização

Título do Módulo: IDENTIFICAR PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Resultado de Aprendizagem 4: Conduzir entrevistas ao pessoal

Critérios de Desempenho

- (a) Preparar o procedimento de entrevista
 - (b) Conduzir entrevistas ao pessoal por uma variedade de razões
 - (c) Transmitir o resultado do procedimento de entrevista
-

Contexto de Aplicação

Preparação:

Informação passada, preparação da sala, documentos

Razões:

Nova posição, promoção, investigação, acção disciplinar

Evidências Requeridas

Demonstração:

O estudante deve demonstrar uma condução profissional de entrevistas com o pessoal, cobrindo uma variedade de situações

Título do Módulo: IDENTIFICAR PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

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

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 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 fornecer oportunidades para analisar as questões à volta da prática de gestão de recursos humanos de uma perspectiva prática e activa. Desta forma, este Módulo deve ser leccionado envolvendo vários exercícios práticos em cada área profissional. Deve também ser leccionado em conjunto com “Demonstrar habilidades de supervisão”.

Os estudantes devem ser encorajados a trabalhar em grupos entre dois (2) e quatro (4) elementos ao longo da frequência deste Módulo. Cada estudante deve voluntariar-se e concordar em encarregar-se das suas áreas de responsabilidade, e estas devem ser anotadas em cada fase do processo de ensino / aprendizagem.

Os estudantes devem manter um arquivo das suas actividades em todas as fases, mencionando as responsabilidades de cada um. Este arquivo vai ser utilizado posteriormente como principal instrumento de avaliação para este Módulo. Este arquivo de evidências deve ser monitorizado de perto ao longo de todo o Módulo, sendo fornecido feedback construtivo no final de cada Resultado de Aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 1:

O *brainstorming* e o *mind mapping* são boas formas de introduzir as funções de gestão onde os estudantes são encorajados a identificar as funções de gestão que já experienciaram até à data. Estas poderão ser direccionadas de forma a cobrir todo o Contexto de Aplicação.

Estas experiências podem ser utilizadas para identificar o que eles consideram ser a melhor prática de gestão e o que deve ser evitado a todo o custo. Os impactos na organização devem incluir:

- Taxas elevadas de absentismo do pessoal
- Elevada rotatividade de pessoal
- Baixo nível de satisfação dos clientes e falta de fidelização de clientes, evidenciadas através de questionários / feedback
- Impacto financeiro na empresa

Esta lista não é exaustiva

Os estudantes devem ser encorajados a participar em exercícios de representação desenhados para demonstrar os efeitos positivos e negativos das práticas de gestão de recursos humanos na sua área profissional. Deve ser encorajado feedback por parte dos colegas do ponto de vista do:

- Observador
- Cliente
- Membro do pessoal que recebe o feedback

Este aspecto deve permitir que os estudantes construam o seu próprio recurso de boas práticas, para ser levado para as áreas práticas, onde é esperado que as ponham em prática.

Este aspecto vai requerer colaboração próxima com outros docentes de outros módulos. Os aspectos a serem abrangidos estão descritos no Contexto de Aplicação com a ênfase a ser colocada nos efeitos positivos e negativos causados pelas técnicas e aplicações de recursos humanos.

Resultado de Aprendizagem 2:

Deve ser adoptada uma abordagem através de um case study para este Resultado de Aprendizagem de forma a permitir a oportunidade de o estudante aplicar as habilidades de controlar os recursos humanos de forma não ameaçadora numa primeira instância. Tal como descrito no Contexto de Aplicação, este período de tempo deve ser de 1 a 6 meses. É sugerido que seja dado aos estudantes detalhe suficiente de forma a permitir o planeamento para um período de 2 meses e consequentemente dar-lhe muitas oportunidades de desenvolver e melhorar as suas habilidades.

O desenvolvimento de listas de pessoal, deve ter tido em consideração:

- Habilidades do pessoal
- Disponibilidade de Pessoal
- Questões legais relacionadas com tarefas e pessoal, por exemplo, restrições de idade, estado do visto, etc.
- Procura flutuante devido à sazonalidade do negócio
- Exigências operacionais, incluindo restrições orçamentais

As habilidades de comunicação sobressaem neste Resultado de Aprendizagem e, desta forma, será útil envolver pessoal das habilidades genéricas no processo de ensino / aprendizagem e no processo de avaliação. Mais uma vez, exercícios de representação podem ser utilizados na ausência de situações da vida real, onde os estudantes são expostos a diferentes desafios nas reacções do pessoal aos planos de trabalho e listas criadas e apresentadas. Estas podem incluir:

- Pessoal com compromissos anteriores
- Pessoal que não se dá bem um com o outro
- Distribuição injusta da carga de trabalho
- Pessoal não tendo as habilidades / experiência necessárias
- Disponibilidade de pessoal temporária

Resultado de Aprendizagem 3:

Os estudantes devem ser encorajados a trabalhar em grupos de quatro (4), cada um tomando um papel de gestão específico:

- ✓ Finanças
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Operações
- ✓ Compras

O *brainstorming* é uma boa forma de introduzir as fases de um processo de tomada de decisão. Este deve ser introduzido utilizando as experiências de vida dos estudantes, e em grupos pequenos devem construir um *mind map* de como eles chegam a grandes decisões na vida. Os tópicos sugeridos podem incluir:

- Que qualificação devo tirar?
- Será que devo ir a um encontro com ele/ela?
- Que roupa devo usar?
- A que trabalho me devo candidatar?

Não considerando a tarefa, as fases devem ser semelhantes:

- Qual é exactamente a questão / problema
- Onde quero estar no final do processo?
- Quais são as alternativas disponíveis?
- Identificar os prós e os contras de cada passo
- Tomar uma decisão e justifica-la

Este processo deve ser aplicado no mesmo cenário do case study, envolvendo o processo requerido na decisão de, por exemplo:

- ✓ Contratar novo pessoal
- ✓ Abrir mais uma loja
- ✓ Estender a hora de abertura / produtos / serviços
- ✓ Fechar a operação

Este processo de tomada de decisão deve ser conduzido de uma forma participativa, contribuindo cada grupo de uma forma positiva e aberta.

Resultado de Aprendizagem 4:

Ao preparar-se para o processo de entrevista, os estudantes devem ser expostos à maior variedade possível de razões para entrevistar pessoal, tanto boas como más razões! Estas podem incluir:

- Análise preliminar da evolução
- Nova posição
- Promoção
- Audiência disciplinar
- Audiência de reclamação
- Investigação

Apesar da razão para a entrevista, a chave reside na preparação e as fases envolvidas devem incluir:

- ✓ Determinar factos existentes por detrás da razão para a entrevista
- ✓ Escrever questões apropriadas para a entrevista
- ✓ Determinar as respostas esperadas para as questões
- ✓ Conceber um mecanismo de registo para o resultado do processo de entrevista
- ✓ Definir se esta deverá ser num ambiente formal ou informal
- ✓ Decidir quem deve estar envolvido no processo
- ✓ Decisões acordadas por todas as partes

Mais uma vez, é bastante recomendada a cooperação com outros docentes que leccionam Módulos de Habilidades Genéricas, no que diz respeito a habilidades de comunicação a serem ensinados e avaliados.

Devem ser aplicados métodos de representação para o processo de entrevista em si, com apreciações de outros membros do pessoal representando observadores, entrevistados ou entrevistadores.

Os estudantes devem ser encorajados a participar em discussões abertas e francas antes de chegar a um acordo sobre o resultado do processo de entrevista.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em Identificar Práticas de Gestão de Recursos Humanos 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.

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 – 4:

Todos os Resultados de Aprendizagem deste Módulo devem ser avaliados de uma forma prática, sempre que possível, dentro da área profissional relevante. As evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando um Arquivo de Evidências e uma lista de observações.

Os estudantes irão trabalhar em grupos de dois ou quatro ao longo deste Módulo e é vital que os docentes monitorizem as contribuições de cada elemento e intervenham se o equilíbrio da quantidade de trabalho for enviesado para algum dos lados.

O Arquivo de Evidências deve ser verificado frequentemente, em datas e horas previamente estabelecidas, de forma a ser fornecido feedback construtivo, no momento certo, a cada estudante.

Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares, de forma a complementar o desempenho e resolver qualquer confusão sobre qualquer detalhe relacionado com o Arquivo ou durante o processo de marketing. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de observações.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 5. Ao concluir com sucesso este Módulo, o estudante pode progredir para outros Módulos Profissionais no Nível 5, sair para trabalho profissionalmente relacionado no sector da hotelaria e turismo ou continuar para o ensino superior politécnico.

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 HTR025006101 Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo

Título do Módulo: Definir estratégias de marketing de hotelaria e turismo

Código do Módulo: MO HTR025006101

Data: Junho de 2009

Nível: 5

Valor de Créditos: 4

Requisitos de Acesso: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o Nível Médio 4 de Hotelaria e Turismo ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional

Introdução do Módulo: Ao completar com sucesso este Módulo o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com as técnicas de marketing utilizadas para promover produtos e serviços existentes e/ou novos e avaliar o sucesso ou fracasso da sua aplicação

Resultados de aprendizagem:

1. Realizar um estudo de pesquisa de mercado
2. Criar um plano de marketing
3. Aplicar um plano de marketing
4. Avaliar um plano de marketing

Título do Módulo: DEFINIR ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE HOTELARIA E TURISMO

Resultado de aprendizagem 1: Realizar um estudo de pesquisa de mercado

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Definir os detalhes do produto e/ou serviço a ser comercializado |
| (b) | Construir a estratégia de questionamento apropriada |
| (c) | Realizar um estudo de pesquisa de mercado com respostas suficientes |
| (d) | Analisar os resultados da pesquisa |
-

Contexto de Aplicação

Produto e/ou serviço:

Existente, novos

Estratégia de questionamento:

Cara-a-cara, telefone, internet, questionário

Respostas suficientes:

No mínimo vinte (20), no máximo quarenta (40)

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante consegue preparar perguntas bem estruturadas para obter evidências fortes e analisar estas evidências.

Demonstração:

O estudante deve conduzir pesquisas de uma forma profissional

Título do Módulo: DEFINIR ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE HOTELARIA E TURISMO

Resultado de aprendizagem 2: Criar um plano de marketing

CrITÉRIOS de Desempenho

- (a) Definir os resultados requeridos do plano
 - (b) Definir as limitações dos recursos disponíveis
 - (c) Criar um plano de marketing estimulante
-

Contexto de Aplicação

Recursos:

Financeiros, humanos, tempo

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante pode produzir um plano de marketing eficaz dentro das limitações dos recursos disponíveis

Título do Módulo: **DEFINIR ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE HOTELARIA E TURISMO**

Resultado de aprendizagem 3: Aplicar um plano de marketing

Critérios de Desempenho

- (a) Juntar os recursos identificados
 - (b) Realizar o processo de marketing
 - (c) Monitorar o processo de marketing
 - (d) Adaptar o plano na medida do requerido
-

Contexto de Aplicação

Recursos:

Financeiros, humanos, tempo

Evidências Requeridas

Demonstração:

O estudante seguirá e ajustará o plano de acordo com o requerido enquanto monitora o sucesso ou não do plano

Título do Módulo: **DEFINIR ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE HOTELARIA E TURISMO**

Resultado de aprendizagem 4: Avaliar um plano de marketing

Critérios de Desempenho

- (a) Juntar os resultados do processo de marketing
 - (b) Analisar os resultados
 - (c) Avaliar os resultados
-

Contexto de Aplicação

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente endereçado nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

O estudante consegue recolher, analisar e avaliar os resultados da aplicação de um plano de marketing

Título do Módulo: DEFINIR ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE 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 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 **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 apresente aos estudantes as técnicas envolvidas na comercialização de produtos e serviços para uma vasta gama de pessoas e avalie a sua utilidade em várias organizações em Moçambique. 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 providenciar oportunidades para realizar uma variedade de estratégias de marketing aplicáveis a um conjunto de produtos e serviços adequados para as indústrias de hotelaria e turismo. Tal também deve envolver a análise de resultados e a produção e aplicação de um plano de marketing para um produto/ serviço vocacionalmente relevante.

Os estudantes devem ser encorajados a trabalhar em grupos de dois (2) durante a realização deste Módulo. Cada estudante deve voluntariar-se e concordar com realizar as suas próprias áreas de responsabilidade e estas devem ser consideradas em cada etapa do processo de ensino/aprendizagem.

Os estudantes devem manter um portfólio das suas actividades em todas as etapas afirmando as respectivas responsabilidades. Tal será utilizado como o principal instrumento de avaliação deste Módulo. Este Portfólio de evidências deve ser monitorado de perto prestando-se apreciações construtivas no final de cada Resultado de Aprendizagem.

Resultado de aprendizagem 1:

Ao apresentar este resultado de aprendizagem deve fazer-se menção ao Módulo “Introduzir habilidades de marketing e vendas” realizado durante o nível 4.

Ao estabelecerem-se os detalhes do produto e/ou serviço a comercializar é aconselhável incluir os seguintes detalhes:

- Custos de produção ou fornecimento do serviço
- Tempo de encomenda desde a concepção à produção
- Disponibilidade de tamanho, localização
- Embalagem
- Tempo de entrega
- Preço de venda
- Produto/serviço existente/novo
- Quem comprará o produto/ serviço

Poderá ser melhor limitar o âmbito deste Módulo aos confins da escola ou da comunidade local em termos de produtos/ serviços que poderão interessar estas populações

Quando os detalhes do produto e/ou serviço tiverem sido clarificados, os estudantes devem ser encorajados a investigar as vantagens e desvantagens de diferentes tipos de estratégias de questionamento ao pensarem no produto/ serviço a ser oferecido. Estas devem incluir aquelas definidas no Contexto de Aplicação como um mínimo encorajando os estudantes a identificarem os seus métodos preferidos. O estilo de estratégia de inquérito deve estar relacionada de forma próxima com a condução do estudo de pesquisa e a análise dos resultados. Como de costume, o estudante deve ser encorajado a testar as suas questões em familiares, amigos e colegas para verificar a validade da linguagem utilizada nas questões.

Será benéfica a colaboração próxima com docentes de habilidades genéricas na condução e análise do estudo de pesquisa. De modo a que a pesquisa produza resultados com significado deve encorajar-se o maior número de inquiridos possível. Na análise, devem ser relacionar-se as respostas às perguntas com os diferentes segmentos de mercado de modo a que a pesquisa seja útil em resultados de aprendizagem futuros.

Resultado de aprendizagem 2

É essencial que a ligação entre o resultado de aprendizagem 1 e o resultado de aprendizagem 2 seja feita no início do Módulo dado que o plano de marketing deve basear-se nos resultados da pesquisa de mercado.

Ao definir os resultados requeridos pelo plano de marketing, os estudantes devem ser encorajados a adoptar abordagens quantitativas e qualitativas para maximizarem os benefícios para a organização.

Quantitativos: alguns exemplos incluem % previsto de aumento na procura, % de aumento nas vendas, aumento na quota de mercado em que medida, reconhecimento de mercado.

Qualitativos: Alguns exemplos incluem melhorias de produto/ serviço, percepção de mercado, recomendação passa-a-palavra.

Ao construir o plano de marketing, os estudantes devem ter muita noção dos constrangimentos impostos interna e externamente pela disponibilidade de recursos tal como indicado no Contexto de Aplicação. Os mesmos devem ser encorajados a serem criativos nas suas abordagens ao planeamento para aproveitarem os recursos disponíveis ao máximo.

Por seu turno isto deve resultar num plano de marketing estimulante o qual deve ser apresentado para o grupo de colegas para aprovação. Este plano deve agir como um estimulante para clientes existentes e atrair uma maior quota de mercado, quer seja para produtos/serviços existentes ou algo completamente novo para o mercado.

Resultado de aprendizagem 3:

Trabalhando em pares, com áreas de responsabilidade acordadas, os estudantes devem aplicar os seus planos de marketing e monitorá-los e alterá-los à medida que as circunstâncias mudam ao longo do período.

Ao longo da realização do módulo, os estudantes devem ser observados na execução do plano de marketing com apreciações encorajadas por participantes no processo. Tal deve ser considerado pelo docente e adicionado às sessões de apreciações dadas durante o processo de monitoria do portfólio.

Os estudantes devem ser encorajados a justificarem quaisquer alterações feitas às suas abordagens de implementação do plano de marketing através do portfólio de evidências.

Resultado de aprendizagem 4:

A recolha de resultados dos processos de marketing deve envolver aquelas metodologias empregues na condução de um estudo de pesquisa de mercado realizado no Resultado de Aprendizagem 1.

Os estudantes devem também reflectir nas suas experiências agregadas no portfólio de evidências.

A análise deve basear-se em

Quantitativos: alguns exemplos incluem % de aumento na procura, % de aumento nas vendas, aumento na quota de mercado em que %

Qualitativos: Alguns exemplos incluem melhorias de produto/ serviço, percepção de mercado, recomendação passa-a-palavra

A avaliação devem incluir uma análise SWOT de toda a experiência (Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças).

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em DEFINIR ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE HOTELARIA E TURISMO deve ser activa e centrada no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. 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 planejar 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 Contexto de Aplicação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.

Procedimentos de avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e entendimento e devem ocorrer através de exercícios práticos e tarefas gerando evidências que cobrem os Critérios de Desempenho e consequentemente todo o Âmbito de cada um dos resultados de aprendizagem.

Resultados de aprendizagem 1-4

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo devem ser avaliados de uma forma prática na área vocacionalmente relevante A evidência deste desempenho deve ser recolhida utilizando um Portfólio de Evidências e uma lista de verificação de observação

Os estudantes devem trabalhar em pares durante este módulo e é vital que os docentes monitorem os contributos de cada parceiro e intervenham se o equilíbrio da carga de trabalho é enviesada para um dos lados.

O Portfólio de Evidências deve ser verificado com frequência em prazos e datas previamente acordados para oferecer apreciações construtivas a cada estudante de uma forma atempada.

Quando requerido, poderão ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho e resolver eventuais confusões sobre quaisquer detalhes no Portfólio ou durante o processo de comercialização. Estas e as respostas dos estudantes devem ser registadas na lista de verificação de observação.

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.

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos da qualificação de nível médio 4. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa de grau numa Universidade ou ingressar no emprego.

Referências

1. **Princípios e práticas de marketing D. Jobber, 5ª Edição, ISDN: 13: 978- 0077114152**

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 HTR025007101 Realizar um Projecto Integrado

Título do Módulo: REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO

Código do Módulo: MO HTR025007101

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 lidadas 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 Contexto de Aplicação. 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 mesmo Nível, sair para o 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 HTR015001111 Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes

Título do Módulo: Realizar estudos de satisfação de clientes

Código do módulo: MO HTR015001111

Data: Junho de 2009

Nível: 5

Valor de Créditos: 6

Requisitos de Acesso: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o Nível 4 de Hotelaria e Turismo ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional

Introdução do Módulo: Ao completar com sucesso este Módulo o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades associados com a realização de um estudo para criar um plano de implementação adequado para melhorar o serviço ao cliente.

Resultados de aprendizagem:

1. Realizar uma auditoria interna de satisfação do cliente
2. Construir estratégias de pesquisa apropriadas
3. Realizar estudo de satisfação de clientes
4. Analisar e implementar os resultados do estudo

Título do Módulo: REALIZAR ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Resultado de aprendizagem 1: Realizar uma auditoria interna de satisfação do cliente

CrITÉRIOS de Desempenho

- (a) Rever as apreciações recebidas pelos clientes
 - (b) Processar as respostas de apreciação
 - (c) Identificar áreas que justifiquem uma examinação adicional
-

Contexto de Aplicação

Revisão:

Cartões de comentários de clientes, relatos verbais, cartas de reclamação, testemunhos

Áreas:

Serviço ao cliente, instalações

Evidências Requeridas:

Escritas / Oraís:

Espera-se que os estudantes realizem uma revisão de experiências dos clientes na organização que salientem possíveis áreas problemáticas.

Título do Módulo: REALIZAR ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Resultado de aprendizagem 2: Construir estratégias de pesquisa apropriadas

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Seleccionar o formato mais apropriado para extrair a informação identificada. |
| (b) | Construir perguntas dos clientes dirigidas a áreas problemáticas |
| (c) | Testar o formato concebido e analisar os resultados |
| (d) | Modificar o instrumento de pesquisa em face dos resultados do teste |
-

Contexto de Aplicação

Formato:

Questionário, entrevista, internet, conversas cara-a-cara, chamadas telefónicas, cartões de comentários dos clientes

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

Espera-se que os estudantes desenhem um instrumento de inquérito aos clientes adequado para extrair as respostas requeridas

Título do Módulo: REALIZAR ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Resultado de Aprendizagem 3: Realizar estudo de satisfação de clientes

Critérios de Desempenho

- (a) Identificar o público alvo adequado para o estudo
 - (b) Realizar o estudo de acordo com as instruções
 - (c) Recolher os resultados dos estudos
-

Contexto de Aplicação

Adequado:

Mistura de sexos, raças, ocupações, faixas salariais, números suficientes

Evidências Requeridas

Demonstração:

Espera-se que os estudantes realizem os inquéritos de uma forma apropriada e profissional junto de um público alvo adequado e que registem as evidências

Título do Módulo: REALIZAR ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Resultado de Aprendizagem 4: Analisar e implementar os resultados do estudo

CrITÉrios de Desempenho

- (a) Analisar os resultados recolhidos dos inquéritos
 - (b) Reportar sobre os resultados do inquérito
 - (c) Conceber um plano de implementação para áreas identificadas dentro da organização
-

Contexto de Aplicação

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente expresso nos critérios de desempenho.

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

Os estudantes devem analisar com precisão os resultados do estudo e conceber um plano de implementação alcançável.

Título do Módulo: REALIZAR ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

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

Espera-se que este módulo saliente a importância de ouvir o cliente na condução de uma operação bem sucedida. Pretende-se que o estudante desenvolva as suas habilidades de observação e interaja com os clientes num nível mais elevado.

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

Na medida do que for razoavelmente praticável, este módulo deve ser leccionado utilizando “pessoas reais” e dados reais. Na falta disto, então poderão ser utilizados exercícios de dramatização e estudos de caso baseados em situações da vida real.

No leccionamento deste módulo deve ser feita menção ao Módulo “Rever a experiência do hóspede” dado como parte da qualificação de Nível 4 de Recepção e Andares.

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:

Resultado de aprendizagem 1:

Os estudantes devem ser encorajados a recolher apreciações de clientes, como indicado no Contexto de Aplicação, de aulas práticas a serem dadas na escola. Tal deverá ser complementado com apreciações produzidas pelo docente as quais poderão salientar más práticas/ insatisfação.

Ao processar os resultados poderá ser útil relacionar as respostas com:

- Idade
- Sexo
- Estado civil ou
- Localização

Tal poderá dar aos estudantes uma base para comentar/ avaliar / compreender os tipos de apreciações recebidas.

As apreciações positivas e negativas devem estar presentes na identificação para examinação posterior. Os estudantes devem compreender a necessidade de melhorar os bons comentários de de partilhar boas práticas com o pessoal bem como corrigir quaisquer falhas e omissões nos padrões de serviço e nos padrões das instalações.

Resultado de aprendizagem 2:

Na continuação do Resultado de Aprendizagem 1 e utilizando a informação obtida no Critério de Desempenho (c) em particular, os Estudantes devem ser encorajados a identificar o formato mais apropriado para desenvolverem ainda mais os seus inquéritos de satisfação de clientes.

As questões devem ser construídas de forma a que produzam informação “amiga do utilizador” nomeadamente:

- Perguntas abertas
- Um máximo de 4 respostas alternativas
- Poucas oportunidades para comentários gerais – os quais são difíceis de analisar

Os estudantes devem ser encorajados a testarem “nas ruas” as suas questões com membros da sua família e amigos de modo a testarem a validade das questões. Este teste de validade devem também incluir a análise dos resultados, utilizando gráficos de barras, gráficos de queijo e outros modos adequados de exposição dos resultados.

As evidências devem estar livres de quaisquer mudanças realizadas em face dos resultados do teste.

Resultado de aprendizagem 3:

A implementação dos inquéritos de satisfação de clientes deve reflectir a comunidade local e os mercados alvo para o serviço/instalação.

Ao utilizar um estilo de entrevista cara a cara os estudantes devem ter em mente a sua linguagem corporal em termos de influenciarem as respostas dadas pelos entrevistados. Quaisquer pontos expressos pelo entrevistado devem ser registados com a maior precisão possível na altura da entrevista ou o mais rápido possível após a mesma. Poderá ser sensato salientar que se alguém estiver ocupado a escrever uma resposta oral, o contacto visual perder-se-á e o entrevistado poderá sentir-se ameaçado por esta metodologia.

O estudante deve ser encorajado a anotar as suas próprias interpretações da reacção do entrevistado durante a pesquisa.

Os resultados da pesquisa devem ser agregados de acordo com as instruções determinadas durante o Resultado de Aprendizagem 2.

Resultado de aprendizagem 4:

A análise dos resultados deve ser o mais precisa possível reflectindo todas as respostas recebidas. Tal como foi mencionado acima, quaisquer comentários gerais são muito difíceis de analisar, mas estes devem também ser anotados pois por vezes eles são muito ilustrativos e úteis na melhoria dos serviços/ instalações.

Ao reportar os resultados da pesquisa, os estudantes devem ser encorajados a demonstrarem as suas constatações graficamente dado que estas são muito mais fáceis de compreender e serem implementadas pela gestão de topo.

Utilizando esta informação, os estudantes devem então preparar planos realistas os quais são eficientes em termos de custos , tempo e recursos.

Estes planos deve ter as implicações realísticas de custos e tempo em anexo de modo a poder-se ter uma perspectiva completa dos mesmos.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em REALIZAR ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES deve ser activa e centrada no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. Sugere-se que os conhecimentos subjacentes sejam endereçados previamente a quaisquer demonstrações, desta forma permitindo ao estudante pesquisar informação eventualmente relevante. 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 Contexto de Aplicação. 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.

O docente deve inicialmente demonstrar as diferentes habilidade relacionadas com os clientes e os estudantes devem praticar estas habilidades com os seus colegas.

Procedimentos de avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e entendimento e devem ocorrer através de exercícios práticos e tarefas gerando evidências que cobrem os Critérios de Desempenho e consequentemente todo o Âmbito de cada um dos resultados de aprendizagem.

Resultados de Aprendizagem 1 e 2

Os estudantes devem apresentar as suas constatações para ambos Resultados de Aprendizagem, incluindo os seus próprios desenhos de estudos de satisfação de clientes, numa apresentação oral, dando razões para as suas decisões específicas ao longo do processo.

Deve ser utilizada uma lista de verificação para registar as evidências apresentadas pelo estudante, uma cópia das quais deve ser dada ao estudante no início deste Módulo.

Resultado de Aprendizagem 3

Uma lista de verificação de observação deve ser utilizada para registar o desempenho do estudante na condução do estudo de satisfação do cliente. Podem ser utilizadas questões suplementares para endereçar eventuais áreas duvidosas e serem registadas na lista de verificação de observação.

Resultado de Aprendizagem 4

Este resultado de aprendizagem deve ser avaliado utilizando um formato de relatório o qual inclui a análise dos resultados e um plano de implementação. Este relatório deve ter um máximo de 1000 palavras e incluir referências pictóricas aos resultados do estudo.

Progressão

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos vocacionais qualificação de nível 5 em Guia de Turismo. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa de Nível Superior Politécnico ou ingressar no emprego.

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 HTR015002111 Promover e gerir um evento hoteleiro

Título do Módulo: Promover e Organizar um evento na área da hotelaria

Código do módulo: MO HTR015002111

Data: Junho de 2009

Nível: 5

Valor de Créditos: 8

Requisitos de Acesso: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o 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 as competências e os conhecimentos básicos associados à gestão de um evento na área da hotelaria que inclua acções de marketing e gestão de recursos para que o evento seja bem sucedido

Resultados de aprendizagem:

1. Definir os parâmetros de um evento na área da hotelaria
2. Promover o evento
3. Organizar o evento
4. Gerir o evento
5. Avaliar o evento

Título do módulo: Promover e Organizar um evento na área da hotelaria

Resultado de aprendizagem 1: Definir os parâmetros de um evento na área da hotelaria

Critérios de Desempenho

- (a) Explicar as funções e responsabilidades do pessoal envolvido na gestão de um evento
 - (b) Explicar o objectivo e as vantagens de um determinado evento
 - (c) Averiguar a aptidão de uma gama de locais potenciais para um determinado evento
 - (d) Determinar os recursos necessários para um determinado evento
 - (e) Realizar uma análise SWOT
-

Contexto de Aplicação

Pessoal:

três (3) funções, quatro (4) responsabilidades para cada colaborador

Locais:

localização, acessibilidade, custos

Recursos:

internos, externos contratados

SWOT:

pontos fortes, pontos fracos, oportunidades, ameaças

Evidências Requeridas:

Nível escrito/oral:

O estudante deve descrever as funções e as responsabilidades do pessoal envolvido num evento, identificando os custos e fazendo uma análise SWOT relativamente a um local

Título do Módulo: **PROMOVER E ORGANIZAR UM EVENTO NA ÁREA DA HOTELARIA**

Resultado de aprendizagem 2: Promover o evento

CrITÉRIOS de Desempenho

- (a) Definir o mercado alvo para o evento
 - (b) Elaborar um plano de marketing para o evento
 - (c) Aplicar o plano de marketing
-

Contexto de Aplicação

O âmbito deste Elemento de Competência é integralmente abrangido pelos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas:

Nível escrito/oral:

O estudante deve definir um segmento de mercado adequado para elaborar e aplicar um plano de marketing com o objectivo de vender um evento.

Demonstração:

O estudante deve promover activamente um evento na área da hotelaria dirigido a um segmento do mercado apropriado

Título do Módulo: **PROMOVER E ORGANIZAR UM EVENTO NA ÁREA DA HOTELARIA**

Resultado de aprendizagem 4: Gerir o evento

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Gerir uma sessão de informação |
| (b) | Actuar, de modo efectivo, como uma pessoa individual e como membro de uma equipa |
| (c) | Empregar medidas de controlo apropriadas |
| (d) | Implementar horários de trabalho e ordens de execução |
| (e) | Executar planos de contingência, se necessário |
-

Contexto de Aplicação

O âmbito deste Elemento de Competência é integralmente abrangido pelos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Demonstração:

O estudante deve demonstrar um tipo de gestão eficaz ao gerir um evento, incluindo a gestão de contingências

Título do Módulo: **PROMOVER E ORGANIZAR UM EVENTO NA ÁREA DA HOTELARIA**

Resultado de aprendizagem 5: Avaliar o evento

Critérios de Desempenho

- (a) Participar numa sessão de recolha de opiniões
 - (b) Avaliar o evento
 - (c) Avaliar a contribuição pessoal para o evento
 - (d) Identificar recomendações para eventos futuros
-

Contexto de Aplicação

Recomendações:

Duas (2) recomendações, no mínimo

Evidências Requeridas

Nível escrito/oral:

O estudante deve redigir um relatório sobre a avaliação, incluindo recomendações para eventos futuros

Demonstração:

O estudante deve participar positivamente numa sessão de recolha de opiniões

Título do Módulo: PROMOVER E ORGANIZAR UM EVENTO NA ÁREA DA HOTELARIA**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

Espera-se que o módulo desenvolva os temas abrangidos em vários módulos, tendo como objectivo a gestão de um evento específico na área da hotelaria. Ao qualificar-se nos módulos, os estudantes devem ter consciência de como a gestão hoteleira assenta num número de competências que, em conjunto, servem para organizar e gerir um evento bem sucedido. 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:

Correspondentes aos resultados de aprendizagem 1 a 5

Ao longo da administração deste módulo, dever-se-á fazer referência aos seguintes módulos que integram o nível 5:

- Determinar estratégias de marketing na área do turismo e hotelaria
- Identificar práticas de gestão dos recursos humanos
- Controlar as operações do serviço de comida
- Controlar as operações do serviço de bebidas

Pode-se igualmente fazer referência à variedade de módulos completados durante a qualificação no nível 4.

Os estudantes devem ser encorajados, tanto quanto possível, a serem criativos na sua escolha do evento a ser organizado quer no recinto da escola quer num local externo autorizado para o evento. Os estudantes devem estar conscientes, desde o início, das limitações financeiras e da necessidade de manter-se dentro destes parâmetros orçamentais.

Pode ser sensato encorajá-los a trabalhar em pares ao longo do módulo, acordando as áreas de responsabilidade definidas desde o início do mesmo.

Idealmente, os estudantes do nível 3 ou 4 devem “integrar” a equipa de pessoal na organização e gestão de um evento, a fim de criar um ambiente de trabalho realista.

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:

Resultado de aprendizagem 1:

Apesar de os estudantes serem livres de apresentarem as suas próprias sugestões relativamente ao tema do evento, pode ser sensato fornecer-lhes uma variedade de possíveis eventos, tais como:

- Lançamento de um novo produto/negócio
- Desfile de moda
- Evento de solidariedade
- Festival local
- Concerto
- Festa de Natal/Ano Novo

Os estudantes devem ser informados, de um modo geral, sobre o cliente para cada um dos eventos acima listados, informação esta que deverá incluir o seguinte:

- Data do evento
- Números envolvidos
- Quaisquer requisitos dietéticos especiais
- Quaisquer outros requisitos/preparativos especiais
- Orçamento atribuído por cabeça em termos de comida e bebida

Estes detalhes devem permitir ao estudante abordar cada um dos Critérios de Desempenho e cada elemento do Contexto de Aplicação.

Os estudantes devem, em pares, escolher um dos eventos apresentados que pretendam levar a cabo. Cada par deve ser encorajado a escolher um tema/cliente diferente, de forma a poder partilhar as suas experiências no final deste módulo.

Na conclusão deste Resultado de aprendizagem, o estudante deve ter identificado o local mais apropriado para o evento, baseando as suas justificações na análise SWOT e reflectindo sobre as necessidades específicas identificadas durante as apresentações dos clientes.

Esta informação deve ser reunida num portfólio de evidências ao longo de um período de tempo.

Resultado de aprendizagem 2:

Na administração deste Resultado de aprendizagem, deve fazer-se referência aos módulos indicados nos Conteúdos/Contexto.

Os estudantes devem identificar uma gama de segmentos de mercado apropriada à qual dirigir o seu plano de marketing. Isto pode ser determinado através da sua própria experiência pessoal, discutindo com os seus colegas de grupo e inquirindo junto da população local sobre possíveis interessados em participar no evento seleccionado.

O plano de marketing deve incluir a seguinte informação:

- Produto
- Preço
- Promoção
- Localização
- Serviço
- Pessoal

Ao demonstrar a aplicação do plano de marketing, os estudantes devem ser encorajados a “sair à rua e pôr mãos à obra!” Se tal não for possível, então os estudantes devem apresentar o plano aos colegas de grupo ou a outro grupo.

Os estudantes devem ser encorajados a obter feedback quanto à eficácia do seu plano de marketing e a juntar esta evidência ao respectivo portfólio.

Resultado de aprendizagem 3:

Deve ser feita referência a outros módulos apropriados, tal como mencionado nos Conteúdos/contexto acima mencionados.

Na fase de planeamento, os estudantes devem ser encorajados a serem realistas, tanto quanto possível, demonstrando claramente que reflectiram e passaram pelas fases identificadas.

Nesta fase, é necessário enfatizar a importância de cumprir um orçamento, em termos de aprovisionamento. Os estudantes devem manter registos detalhados de:

- quanto gastaram
- como gastaram o dinheiro
- onde gastaram o dinheiro
- porque o gastaram

Todos os documentos redigidos durante a fase de organização devem ser guardados no portfólio de evidências.

Resultado de aprendizagem 4:

Este Resultado de aprendizagem assenta principalmente nas competências pessoais, no pessoal e nos clientes/hóspedes.

Durante a concretização/operação do evento, os estudantes devem ser encorajados a registar as suas observações sobre o pessoal e o desempenho deste para utilização posterior no módulo. Estes documentos também devem ser guardados no portfólio de evidências.

Resultado de aprendizagem 5:

Os estudantes devem ser encorajados a avaliar o seu próprio desempenho, bem como o dos outros, durante a organização e operação do evento, utilizando as evidências recolhidas ao longo do módulo.

Esta avaliação pode ser usada durante a sessão de feedback/recolha de opiniões. Se forem “empregados” estudantes de outros níveis, estes deverão ser encorajados a colocar questões ao organizador do evento e a dar as suas próprias opiniões. Isto permitirá a avaliação do estudante para demonstrar as suas próprias técnicas de gestão do pessoal.

A ênfase deverá ser dada aos comportamentos positivos, chamando a atenção para os pontos em que o desempenho estava aquém dos padrões aceitáveis.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e o ensino em PROMOVER E ORGANIZAR UM EVENTO NA ÁREA DA HOTELARIA devem ser activos e centrados no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. Sugere-se que os conhecimentos subjacentes sejam endereçados previamente a quaisquer demonstrações, desta forma permitindo ao estudante pesquisar informação eventualmente relevante. 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 Contexto de Aplicação. 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 métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e entendimento e isto deve ocorrer através de exercícios práticos e tarefas gerando evidências que cobrem os Critérios de Desempenho e, conseqüentemente, todo o âmbito de cada um dos resultados de aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo, livros de registo para aulas práticas, perguntas de resposta curta, portfólio de documentos produzidos nas aulas práticas. Para mais orientação, consulte as estratégias de avaliação contidas na Informação sobre o Registo de qualificações.

Resultados de aprendizagem 1-3

Estes Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados utilizando um Portfólio de Evidências compilado no decorrer do módulo. No início deste módulo, o estudante deve receber uma lista de verificação, para assegurar que os Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação são totalmente abrangidos. Este portfólio deve conter cópias de todos os documentos redigidos/usados e quaisquer relatórios que tenham sido gerados a partir de actividades práticas no âmbito da gestão e marketing de um evento na área da hotelaria.

O Resultado de aprendizagem 2 e os Critérios de Desempenho (c) devem ser avaliados utilizando uma lista de verificação de observação para registar a aplicação da estratégia de marketing.

Se uma situação “real” não for exequível, poder-se-ão usar simulações para satisfazer todos os Critérios de Desempenho e Contextos de Aplicação.

Resultado de aprendizagem 4

Este Resultado de aprendizagem deve ser avaliado utilizando uma lista de verificação de observação para registar o desempenho do estudante durante a gestão do evento na área de hotelaria. A ênfase deverá ser dada na forma de tratamento do pessoal e dos clientes/hóspedes, garantindo o sucesso do evento.

Podem ser utilizadas questões suplementares para esclarecer eventuais áreas duvidosas que possam surgir durante a produção. Estas questões e as respostas dos estudantes devem ser registadas na lista de verificação de observação.

Resultado de aprendizagem 5

Os Critérios de Desempenho (a) devem ser avaliados juntamente com o Resultado de Aprendizagem 4 e registado na lista de verificação de observação

Quanto aos restantes Critérios de desempenho, os estudantes devem redigir um relatório da avaliação, fornecendo referências pormenorizadas aos materiais utilizados no âmbito do portfólio de evidências. Recomenda-se que não ultrapassem as 1000 palavras utilizadas neste relatório, sendo que cada grupo de dois alunos tem a seu cargo a redacção de uma parte específica do relatório, validando, assim, o relatório como uma ferramenta de avaliação.

Progressão

Este módulo integra uma série que foi desenvolvida que, em conjunto, faz parte dos módulos vocacionais da qualificação de nível 5 em Guia de Turismo. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa académico numa Universidade ou ingressar no mercado de trabalho.

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 propostos 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 parcialmente reproduzida, a fonte deverá ser mencionada.

MO HTR035001101 Explorar as oportunidades de negócio a nível local

Título do Módulo: Explorar oportunidades de negócio local

Código de módulo: MO HTR035001101

Data: Junho de 2009

Nível: 5

Valor de Créditos: 6

Requisitos de Acesso: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o 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 básicos e as competências associados às técnicas de investigação necessárias para averiguar a viabilidade de iniciar um negócio próprio no ramo hoteleiro e de elaborar um plano de negócio, como requerido.

Resultados de aprendizagem:

1. Analisar a oferta actual no sector
2. Procurar áreas para uma possível expansão
3. Desenvolver um plano de negócio com vista à expansão da prestação de serviços de hotelaria a nível local

Título do módulo: **EXPLORAR OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO LOCAIS**

Resultado de aprendizagem 1: Analisar a oferta actual no sector

Critérios de Desempenho

- (a) Recolher informação de várias organizações relativamente à sua situação actual
 - (b) Reunir informação de modo organizado
 - (c) Realizar uma análise SWOT
-

Contexto de Aplicação

Informação:

taxa de ocupação, gastos em média, marketing mix

Organizações:

Bares, restaurantes, hotéis, pousadas, bed and breakfast,
alojamentos com serviço de hotel, operadoras turísticas, guias turísticos

Evidências Requeridas:

Nível escrito/oral:

O estudante deve redigir um breve relatório, descrevendo em pormenor os resultados da análise do panorama da indústria local

Título do Módulo: **EXPLORAR OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO LOCAIS**

Resultado de aprendizagem 2: Procurar áreas para um possível desenvolvimento

Critérios de Desempenho

- (a) Identificar ideias para o desenvolvimento do negócio
 - (b) Desenvolver estas ideias relativamente a competências pessoais e motivação
 - (c) Determinar as reacções do mercado às ideias
-

Contexto de Aplicação

Ideias:

Duas (2) ideias separadas no âmbito de uma área vocacional

Evidências Requeridas:

Nível escrito/oral:

O estudante deve apresentar as suas ideias para um possível desenvolvimento da oportunidade de negócio, tendo em consideração os resultados da reacção do mercado

Título do Módulo: EXPLORAR OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO LOCAIS

Resultado de aprendizagem 3: Desenvolver um plano de negócio com vista ao desenvolvimento de uma oportunidade de negócio local

Critérios de Desempenho

- (a) Desenvolver uma estrutura organizacional para a empresa
 - (b) Preparar um sumário executivo do plano de negócio
 - (c) Preparar o plano de negócio num formato aceitável
 - (d) Desenvolver um documento de apresentação para o plano de negócio
-

Contexto de Aplicação

Estrutura organizacional:

cargos e funções profissionais, responsabilidades e deveres, competências e educação.

Evidências Requeridas

Nível escrito/oral:

O estudante deve apresentar um plano de negócio realista que inclua as estruturas organizacionais e os requisitos previstos para a área dos recursos humanos

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

Resultado de aprendizagem 1:

Os estudantes devem compilar um conjunto de questões adequadas numa grelha simples, de forma a obter a informação específica necessária, tal como indicado no Contexto de Aplicação, cobrindo uma gama de organizações o mais vasta possível atendendo ao panorama local.

Os estudantes devem reunir os resultados das respectivas entrevistas de forma a facilitar a comparação de organizações semelhantes, como por exemplo:

- Tipo de organização
- Tamanho da organização
- Localização da organização

A partir desta informação, o estudante deve ser capaz de efectuar uma análise SWOT. Se esta for a primeira vez que os estudantes são confrontados com este tipo de análise, será necessário explicar como se realiza a análise com atenção e levando o tempo que for necessário.

Pontos fortes	Pontos fracos
Oportunidades	Ameaças

Resultado de aprendizagem 2:

Com base na análise SWOT efectuada no Resultado de aprendizagem 1, o estudante deve ser capaz de identificar pelo menos 3 ideias para o desenvolvimento nas organizações identificadas.

Estas ideias devem ser do senso comum poder ser justificadas com base na investigação. Esta informação também deve ser guardada no portfólio de evidências.

O estudante deve ser encorajado a utilizar o CV actualizado, revisto após a conclusão do Desenvolvimento de competências de experiência de trabalho, para identificar as suas competências pessoais. Em termos de motivação, o estudante deve ser encorajado a pensar para além da ideia de fazer fortuna, mas sim a concentrar-se sobre como pode encontrar motivação ao longo dos altos e baixos que surgem no dia-a-dia de um negócio.

Ao fazer a apresentação, os estudantes devem empenhar-se em apresentar as suas ideias na forma de um “mood board” (um quadro com imagens visuais já apresentado no nível médio 3) para demonstrar as suas ideias. Devem também incluir qualquer reacção do mercado que tenham obtido durante o processo, a qual deverá ajudar a convencer a organização das vantagens de um potencial investimento.

Resultado de aprendizagem 3:

De acordo com os Contexto de Aplicação, os estudantes devem preparar os documentos necessários para cumprir os Critérios de Desempenho. Para a respectiva preparação, os estudantes devem consultar os módulos mencionados na secção Conteúdos/contexto acima mencionada.

Pode ser necessário procurar aconselhamento num banco da região relativamente ao tipo de informação que um cliente deve fornecer ao pedir um empréstimo para expandir/estabelecer o seu negócio em Moçambique.

Os estudantes devem ser encorajados a procurar feedback dos colegas no que respeita ao conteúdo dos planos, de forma a esclarecerem todas as áreas eventualmente duvidosas da respectiva preparação.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e o ensino em EXPLORAR OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO LOCAIS devem ser activos e centrados no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. Sugere-se que os conhecimentos subjacentes sejam endereçados previamente a quaisquer demonstrações, desta forma permitindo ao estudante pesquisar informação eventualmente relevante. 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 Contexto de Aplicação. 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 métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e entendimento e isto deve ocorrer através de exercícios práticos e tarefas gerando evidências que cobrem os Critérios de Desempenho e, conseqüentemente, todo o âmbito de cada um dos resultados de aprendizagem.

Resultados de aprendizagem 1-3

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo devem ser avaliados utilizando um Portfólio de Evidências compilado no decorrer do módulo. No início deste módulo, o estudante deve receber uma lista de verificação, para assegurar que os Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação são totalmente abrangidos. Este portfólio deve conter cópias de todos os documentos redigidos/usados e quaisquer relatórios que tenham sido gerados a partir de actividades práticas no âmbito das indústrias da hotelaria e do turismo.

Se uma situação “real” não for exequível, poder-se-ão usar simulações para satisfazer todos os Critérios de Desempenho e Contextos de Aplicação.

Progressão

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos obrigatórios da qualificação de nível 5. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa académico numa instituição de ensino superior politécnico ou ingressar no mercado de trabalho.

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 propostos 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 parcialmente reproduzida, a fonte deverá ser mencionada.

MO HTR035002101 Entender o sistema de classificação das facilidades turísticas

**TÍTULO DO MÓDULO: COMPREENDER A CLASSIFICAÇÃO DE
ESTABELECIMENTOS DE TURISMO**

Data: Julho de 2010

Nível: 5

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 Médio 4 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 na classificação de diferentes estabelecimentos e o estímulo na elevação da qualidade dos serviços e produtos turísticos aos padrões regionais e internacionais.

Resultados de Aprendizagem:

1. Diferenciar um dado sistema de classificação de outros sistemas de classificação.
2. Planear e programar avaliações de classificação para um conjunto de diferentes estabelecimentos.
3. Comunicar as conclusões da classificação
4. Aconselhar o estabelecimento sobre o que deve ser feito para obter uma classificação mais elevada.
5. Reflectir sobre o próprio desempenho e sugerir formas de o melhorar

TÍTULO DO MÓDULO: COMPREENDER A CLASSIFICAÇÃO DE ESTABELECIMENTOS DE TURISMO

Resultado de Aprendizagem 1: Diferenciar o sistema de classificação dado de outros sistemas de classificação.

Critérios de Desempenho

- | | |
|----|---|
| a) | Identificar o sistema de classificação que deve ser utilizado para o estabelecimento em causa. |
| b) | Descrever como é que as autoridades de classificação beneficiam de um sistema de classificação. |
| c) | Descrever como é que a autoridade de classificação irá monitorar e defender o valor da sua classificação. |
| d) | Analisar o sistema de classificação identificado e salientar pontos fracos no sistema e formas em que esses pontos fracos possam ser ultrapassados ou permanentemente corrigidos. |
| e) | Dar sugestões sobre melhorias potenciais no sistema em termos de apoio e orientação a avaliadores de classificações. |
-

Contexto de Aplicação

Âmbito: Estrela nacional, modelo de classificação do Conselho de Classificação de Moçambique.

Evidências Requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam o seguinte:

- Sistemas de qualidade, incluindo um entendimento alargado de sistemas de qualidade, e diferentes tipos de sistemas de qualidade.
- Descrever como é o sistema de classificação (incluindo sistemas privados, sistemas nacionais, sistemas baseados no *marketing*, sistemas específicos ao sector, sistemas ambientais).
- Descrever a história do modelo de classificação no qual você está a trabalhar e a sua relevância para a política Moçambicana e tendências globais em direcção ao turismo responsável e sustentável

Produto / Demonstração

Espera-se que os candidatos façam pesquisa sobre os diferentes tipos de sistemas de classificação que são utilizados em Moçambique e modelos de classificação de outros países (para efeitos de comparação).

TÍTULO DO MÓDULO: COMPREENDER A CLASSIFICAÇÃO DE ESTABELECIMENTOS DE TURISMO

Resultado de Aprendizagem 2: Planear e programar avaliações de classificação para um conjunto de diferentes estabelecimentos.

Critérios de Desempenho

- | | |
|----|---|
| a) | Seleccionar os requisitos mínimos e critérios de classificação correctos para o estabelecimento que ele está a classificar. |
| b) | Classificar e avaliar um estabelecimento de acordo com os requisitos do sistema de classificação, assegurando o cumprimento dos requisitos estabelecidos. |
| c) | Adaptar o desempenho a situações específicas dado um regulamento de classificação que possa ser interpretado de diversas formas. |
-

Contexto de Aplicação

O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho.

Evidências Requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos **descrevam** o seguinte:

- Os critérios que são utilizados para classificar e avaliar o estabelecimento.
- Benefícios da classificação e como é que os sistemas de classificação podem ser utilizados e abusados.

Demonstrar / Simular

Espera-se que os candidatos seleccionem 2 tipos diferentes de estabelecimentos para efeitos de classificação.

(Actividade 1) Os critérios para cada estabelecimento devem ser seleccionados. Espera-se que os candidatos conduzam uma simulação de avaliação para classificação destes estabelecimentos utilizando os critérios requeridos.

TÍTULO DO MÓDULO: COMPREENDER A CLASSIFICAÇÃO DE ESTABELECIMENTOS DE TURISMO

Resultado de Aprendizagem 3: Comunicar as conclusões da classificação

Critérios de Desempenho

- a) Preparar um relatório de recomendação sobre a classificação e debater com a gerência as conclusões para possíveis melhorias.
 - b) Providenciar razões para recomendar uma classificação específica.
 - c) Apresentar recomendações sobre classificações de estabelecimentos para a autoridade relevante de classificação em Moçambique.
-

Contexto de Aplicação

O âmbito de conclusões pode incluir: Classificação da categoria / estrela / marca registada.

Evidências Requeridas

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos:

- Expliquem a importância do serviço ao cliente na avaliação de um estabelecimento.
- Descrevam as razões para darem relatos verbais e escritos ao estabelecimento e às autoridades relevantes.

Demonstrar / Simular

Espera-se que os candidatos recomendem uma classificação para o estabelecimento seleccionado na **Actividade 1** e escrevam um relatório acerca das conclusões.

Dramatização

Espera-se que os candidatos realizem um relatório de apreciação verbal sobre o estabelecimento.

TÍTULO DO MÓDULO: COMPREENDER A CLASSIFICAÇÃO DE ESTABELECIMENTOS DE TURISMO

Resultado de Aprendizagem 4: Aconselhar o estabelecimento sobre o que deve ser feito para obter uma classificação mais elevada.

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Aconselhar a gestão do estabelecimento, caso seja requerido, sobre que outros critérios ou requisitos são necessários para obter uma classificação mais elevada caso seja relevante.
 - b) Lidar com situações em que o cliente não concorda com a decisão baseada nas conclusões.
 - c) Ser capaz de descrever e explicar o objectivo da visita seguinte no caso de uma avaliação de seguimento.
-

Contexto de Aplicação

O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho.

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam a importância de um bom serviço ao cliente ao darem apreciações à gestão do estabelecimento. Os candidatos devem explicar a importância de fornecerem uma recomendação clara para obterem uma classificação superior.

Produto / Demonstração

Espera-se que os candidatos escrevam um relatório sobre a gestão do estabelecimento (**Actividade 1**). O relatório deve delinear as limitações bem como as melhorias que necessitam de ser realizadas para receber uma classificação superior. O relatório deve também indicar as objecções da próxima visita de seguimento.

**TÍTULO DO MÓDULO: COMPREENDER
ESTABELECIMENTOS DE TURISMO**

A

CLASSIFICAÇÃO

DE

Resultado de Aprendizagem 5: Reflectir sobre o próprio desempenho e sugerir formas de o melhorar.

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Reflectir sobre o próprio desempenho e simultaneamente recomendar a classificação e avaliação de um estabelecimento.
 - b) Identificar problemas que ocorreram durante o processo de classificação e planear sobre como adaptar o desempenho no futuro.
 - c) Avaliar o desempenho próprio e formas de o melhorar.
-

Contexto de Aplicação

O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho.

Evidências Requeridas

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam a importância de reflectirem sobre o desempenho próprio.

Produto

Espera-se que os candidatos concebam uma auto-avaliação e potenciais áreas de melhoria que surgiram no processo de classificação (da **Actividade 1**)..

TÍTULO DO MÓDULO: COMPREENDER A CLASSIFICAÇÃO DE ESTABELECIMENTOS 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 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

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 – 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.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Diferenciar um dado sistema de classificação de outros sistemas de classificação.

Esta habilidade permitira ao aluno facilmente descrever os diferentes sistemas de classificação incluindo os sistemas privados, nacionais, sistemas baseados no marketing, sistemas específicos ao sector e sistemas ambientais. Este aspecto vai requerer uma colaboração próxima com outros docentes de outros módulos.

Resultado de Aprendizagem 2: Planear e programar avaliações de classificação para um conjunto de diferentes estabelecimentos.

O aluno deverá ser capaz de planear e programar avaliações sobre a classificação para diferentes estabelecimentos bem como identificar os benefícios da classificação e sua utilização.

Resultado de Aprendizagem 3: Comunicar as conclusões da classificação.

Aqui espera-se que os candidatos expliquem a importância da avaliação de um estabelecimento de acordo com o regulamento em vigor no país e fazer as correspondente equiparação com os estabelecimentos similares.

Resultado de Aprendizagem 4: Aconselhar o estabelecimento sobre o que deve ser feito para obter uma boa classificação.

Aconselhar o estabelecimento sobre o que deve ser feito para se obter uma classificação mais elevada. Aqui o aluno deve ser capaz de descrever a importância de um bom serviço ao cliente e dar recomendações para se obter uma classificação superior.

Resultado de Aprendizagem 5: Reflectir sobre o próprio desempenho e sugerir formas de o melhorar.

Este aspecto requer do estudante a capacidade de identificar problemas no seu desempenho através de uma auto-avaliação e sugerir melhorias na avaliação de um estabelecimento.

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. Pode 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 Descrever as características de um destino turístico em Moçambique especificado 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.

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 – 5:

Estes Resultados de Aprendizagem neste Módulo devem ser avaliados tendo como base, um guião providenciado previamente ao aluno, permitindo com base neste interpretar as respostas dadas, de modo a identificar correctamente as actividades referentes a:

- Diferenciação de um determinado sistema de classificação de outros, descrevendo claramente essas diferenças e, fazendo o seu enquadramento na ofertas locais.
- Comunicação dos benefícios de uma determinada classificação para o estabelecimento, para a região e para o país, bem como explicação das vantagens que levam um estabelecimento a optar pela classificação que ostenta e, a auto avaliação com vista a potenciar as actividades do estabelecimento.

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 compõe os módulos vocacionais da qualificação de Nível 5. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível Superior Politécnico.

Bibliografia

1. Decreto nº 18/2007 de 07 de Agosto

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 HTR035003101 Promover e vender destinos turísticos a visitantes**TÍTULO DO MÓDULO: PROMOVER E VENDER DESTINOS TURISTICOS A VISITANTES****Data:** Julho de 2010**Nível:** 5**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 4 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de promover com destreza os destinos turísticos a visitantes destacando todo o potencial que estes possuem.

Resultados de Aprendizagem:

1. Analisar o processo e procedimento para a produção de destinos turísticos.
2. Analisar os papéis de Organizações Nacionais de Turismo (ONT's) e Organizações Regionais de Turismo (ORT's) em termos do *marketing* do destino turístico.
3. Descrever as características de um destino turístico em Moçambique especificado
4. Descrever as características de um destino turístico em Moçambique especificado
5. Demonstrar conhecimento da função de vendas num local de trabalho de turismo

TÍTULO DO MÓDULO: PROMOVER E VENDER DESTINOS TURÍSTICOS A VISITANTES

Resultado de Aprendizagem 1: Analisar o processo e procedimento para a produção de destinos turísticos.

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Analisar as componentes do processo de marketing em termos da sua aplicação à promoção de destinos turísticos.
 - b) Identificar a abordagem de marketing apropriada.
 - c) Implementar a abordagem de marketing
-

Contexto de Aplicação

As componentes do processo de marketing incluem - objectivos do destino, pesquisa, Análise SWOT (Pontos fortes, Pontos fracos, Oportunidades e Ameaças), objectivos de marketing, segmentação de mercado e mercado-alvo, posicionamento do destino, marketing mix.

Evidências Requeridas:

Orais/Escritas

Espera-se que os candidatos analisem as componentes de marketing em termos de um destino turístico

Produto

Espera-se que os candidatos concebam um plano de marketing de um destino turístico.

TÍTULO DO MÓDULO: PROMOVER E VENDER DESTINOS TURISTICOS A VISITAR

Resultado de Aprendizagem 2: Os papéis de Organizações Nacionais de Turismo (ONT's) e Organizações Regionais de Turismo (ORT's) são analisados em termos do *marketing* do destino turístico.

Critérios de Desempenho

- a) Analisar a estratégia de marketing do Destino Turístico Moçambique em termos das componentes do processo de marketing.
 - b) Analisar e avaliar o impacto da estratégia.
 - c) Compreender os papeis dos diferentes intervenientes na estratégia de marketing do turismo.
-

Contexto de Aplicação

O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

Evidências Requeridas:

Produto:

Espera-se que os candidatos realizem pesquisas sobre Estratégia de Marketing do Governo para o Turismo e comparem-na com a estratégia de marketing para um negócio.

TÍTULO DO MÓDULO: PROMOVER E VENDER DESTINOS TURÍSTICOS A VISITANTES

Resultado de Aprendizagem 3: Descrever as características de um destino turístico em Moçambique especificado

Critérios de Desempenho

- (a) Localizar o destino turístico num mapa de Moçambique.
 - (b) Descrever o significado do turismo para o destino em termos de números de visitantes.
 - (c) Descrever as atracções, actividades e eventos no destino que sejam de interesse para os turistas em termos das suas características.
 - (d) Localizar as principais características turísticas do destino num mapa do destino.
-

Contexto de Aplicação

Variação de quantidades de visitantes anuais, o número médio de noites de pessoas internacionais, total de dias de viagens domésticas, total de noites de pessoas domésticas.

A evidência da variação é requerida para um mínimo de três atracções, três actividades, e dois eventos.

A gama de características turísticas deve incluir – cidades e/ou vilas próximas, as principais características. Atracções naturais e/ou construídas, actividades comerciais, locais de significado cultural e/ou histórico.

Evidências Requeridas

Estudo de Caso / Trabalho em Grupo:

Espera-se que os candidatos seleccionem um destino turístico em Moçambique e façam o seguinte:

- Localizar o destino no mapa
- Descrever o significado do destino para os visitantes e para a indústria local.
- Listar as atracções, actividades e eventos nesse destino e descrever as características.
- Produzir uma brochura informativa deste destino para os visitantes.

TÍTULO DO MÓDULO: PROMOVER E VENDER DESTINOS TURISTICOS A VISITANTES

Resultado de Aprendizagem 4: Descrever as características de um destino turístico em Moçambique especificado

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Verificar a consistência da promoção com os interesses e necessidades do público especificado.
 - b) Verificar a consistência da promoção com os pontos fortes do destino enquanto destino turístico.
 - c) Verificar a utilização da promoção e da variedade de meios promocionais.
-

Contexto de Aplicação

O âmbito deve incluir:

Brochuras, posters, rádio e/ou anúncios televisivos, anúncios nos jornais; requer-se evidências para dois tipos de meios promocionais.

Evidências Requeridas

Demonstrar / Simular:

Espera-se que os candidatos demonstrem a promoção de um destino turístico a um grupo de visitantes. O candidato tem de debater as características de maior destaque e os pontos fracos desse destino. Espera-se que os candidatos utilizem apresentações em PowerPoint, meios visuais e material promocional.

TÍTULO DO MÓDULO: PROMOVER E VENDER DESTINOS TURÍSTICOS A VISITANTES

Resultado de Aprendizagem 5: Demonstrar conhecimento da função de vendas num local de trabalho de turismo

Critérios de Desempenho

- a) Descrever o propósito da função de vendas em termos do seu contributo para o alcance dos objectivos do local de trabalho.
 - b) Descrever o papel que cada indivíduo desempenha como um “vendedor” em termos do seu impacto na imagem e sucesso do local de trabalho.
 - c) Descrever as características de vendedores eficazes em termos do seu impacto nas vendas a clientes do posto de trabalho de turismo.
 - d) Descrever os conceitos de venda acrescida (*up-selling*) e venda sugerida em termos do seu significado para os objectivos do local de trabalho.
 - e) Identificar as diferenças entre “benefícios” e “características” em termos dos produtos oferecidos
-

Contexto de Aplicação

O âmbito de características deve incluir – atitude, habilidades de comunicação, habilidades de serviço ao cliente, motivação, personalidade, conhecimentos do produto, habilidades técnicas.

São requeridas evidências do âmbito para um mínimo de três produtos diferentes

Evidências Requeridas

Orais/Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam as características de um vendedor.

Espera-se que os candidatos descrevam a diferença entre “benefício” e característica de um produto turístico.

TÍTULO DO MÓDULO: PROMOVER E VENDER DESTINOS TURÍSTICOS A VISITANTES

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 capacite o estudante a demonstrar conhecimento e habilidades no processo de promoção de um destino turístico.

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 – 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.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Analisar o processo e procedimento para a produção de destinos turísticos.

Para esta actividade o estudante deve conhecer o destino que pretende vender, para isso com recurso à recolha de dados de diferentes fontes deve identificar o que esse destino possui de positivo para dar mais enfoque no processo de venda.

Resultado de Aprendizagem 2: Os papéis de Organizações Nacionais de Turismo (ONT's) e Organizações são analisados em termos de marketing do destino turístico.

O estudante deve buscar suporte e apoios em processo de marketing a partir de organizações seniores da área ligadas a actividades de promoção e venda de destinos turísticos.

Resultado de Aprendizagem 3 e 4: Descrever as características de um destino turístico em Moçambique especificado.

Folders, imagens televisiva, descrição dos factos que tornaram certos locais históricos podem ser usados. Esses materiais permitirão ao estudante descrever com mais destreza a importância e o significado do destino para os visitantes e para a indústria local.

Resultado de Aprendizagem 5: Demonstrar conhecimento da função de vendas num local de trabalho de turismo.

Uma agência de viagens pode ser o exemplo ideal e o pacote turístico pode ser o produto a ser usado como exemplo porque, o estudante facilmente pode descrever os benefícios nesse processo de venda em termos de comodidade para o cliente.

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. Pode 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 Promover e Vender Destinos Turísticos a Visitantes 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.

Resultado de Aprendizagem 1 – 5:

Os Resultados de Aprendizagem neste Módulo devem ser avaliados numa área prática dentro da área profissional relevante. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando um guião providenciado previamente ao aluno onde conste:

- As componentes de marketing do produto em causa de modo que possam conceber o respectivo plano de marketing;
- Material que o possa auxiliar na prossecução desse plano, nomeadamente mapas das atracções, actividades eventos, informações sobre planos do governo no que concerne às actividades do sector de turismo para essa região;
- Características do vendedor como elemento chave para o sucesso da promoção que se propõe a realizarem e o seu entendimento sobre benefício e características de um produto turístico.

.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 compõe os módulos vocacionais da qualificação de Nível 5. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Ensino Superior Politécnico.

Bibliografia

1. Resolução nº14 sobre a política do turismo e estratégia da sua implementação de 04 de Abril de 2003, do Ministério do Turismo.
2. Lei nº 4/2004 que aprova a Lei do Turismo.
3. Plano Estratégico para o Desenvolvimento do Turismo em Moçambique (2004-2013) de 12 de Outubro.
4. Baptista, Mario(1997), Trurismi Competitividade Sustentável, C. A. – Artes Graficas, Editorial Verbo – Lisboa/Sao Paulo
5. Kotler, Philip, Haider, Donald H., Rein, Irving (1994). Marketing Público: Como Atrair Investimentos, Empresas e Turismo para Cidades, Regioes, Estados e Países. Sao Paulo; Makron Books.
6. Marketing Turístico, Receptivo e Emissivo: Um Roteiro estrategicopara projectos mercadologicos publicos e privados., Sao Paulo, Pioneira Thompson Learning.
7. Gil, Antonio Carlos (1999). Metodos e tecnicas de Pesquisa Social. 5ª Edição, São Paulo. Atlas.

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 HTR035004101 Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique**Título do Módulo: CONTRIBUIR PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL EM MOÇAMBIQUE.****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 mostrar conhecimentos sobre turismo sustentável e aplicabilidade da sua profissão para acrescentar valor na sustentabilidade do turismo e o seu contributo para o crescimento económico.

Resultados de aprendizagens:

1. Identificar os diferentes papéis, relações, responsabilidades e expectativas de todas as partes chave interessadas na construção de uma experiência turística.
2. Identificar tipos de recursos essenciais ao turismo.
3. Demonstrar uma boa compreensão das abordagens de turismo sustentável.
4. Reflectir sobre a contribuição eficaz para a sustentabilidade de um empreendimento ou projecto turístico.

Título do Módulo: **CONTRIBUIR PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL EM MOÇAMBIQUE.**

Resultados de aprendizagem 1: Identificar os diferentes papéis, relações, responsabilidades e expectativas de todas as partes interessadas chave na construção de uma experiência do turista.

CrITÉRIOS de Desempenho:

- a) Os papéis desempenhados pelas partes interessadas em projectos de parceria são identificados e analisados.
 - b) Os conflitos potenciais entre as necessidades das diferentes partes interessadas são identificados.
 - c) Os métodos para assegurar a total participação de todas as partes interessadas em empresas de turismo sustentável são identificados.
 - d) Os diferentes papéis desempenhados pelas partes interessadas e as relações entre as mesmas são identificadas e analisadas.
-

Contexto de Aplicação:

Gama de partes interessadas Governo, turistas empreendedores e comunidades

Evidências Requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam a importância do turismo sustentável no desenvolvimento de empreendimentos turísticos.

Estudo de Caso

Espera-se que os candidatos pesquisem a participação de partes interessadas e descrevam os seus diferentes papéis, responsabilidades, expectativas, relações e aspirações no turismo.

Título do Módulo: **CONTRIBUIR PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL EM MOÇAMBIQUE.**

Resultados de aprendizagem 2: **Identificar os tipos de recursos essenciais ao turismo**

CrITÉRIOS de desempenho:

- | | |
|----|--|
| a) | Identificar recursos de turismo na área local. |
| b) | O valor de recursos de património é determinado e comunicado às partes interessadas e pessoal. |
| c) | É definida a importância do desenvolvimento de empresas de turismo de acordo com os recursos. |
-

Contexto de Aplicação:

Gama de recursos: Arqueológicos, históricos, culturais, locais de vida selvagem e paisagísticos, infraestrutura, finanças, imagem internacional, recursos humanos e situações sociais e políticas.

Evidências requeridas:

Orais/ Escritas

Espera-se que os candidatos:

- Descrevam os tipos de turistas e o seu comportamento e características como hóspedes.
- Descrevam os tipos de comunidades anfitriãs e as suas características enquanto anfitriãs.

Produto

Espera-se que os candidatos pesquisem questões de conservação associadas com os ambientes naturais e culturais e o impacto do turismo sustentável.

Título do Módulo: **CONTRIBUIR PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL EM MOÇAMBIQUE.**

Resultados de aprendizagem 3: Demonstrar uma boa compreensão das abordagens de turismo sustentável

CrITÉRIOS de Desempenho:

- a) Identifica-se o envolvimento da comunidade e parcerias.
 - b) É demonstrado respeito pela integridade e valores das comunidades.
 - c) Contribuir para o planeamento da minimização de impactos do turismo no ambiente natural, cultural, e social.
 - d) São reconhecidos os diferentes aspectos do turismo sustentável.
-

Contexto de Aplicação:

Gama de aspectos: Comerciais e ambientais

Evidências Requeridas:

Orais/ Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam códigos de ética nacionais e internacionais relacionados com sustentabilidade.

Título do Módulo: **CONTRIBUIR PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL EM MOÇAMBIQUE.**

Resultados de aprendizagem 4: **Reflectir sobre a contribuição própria para a sustentabilidade de um empreendimento ou projecto turístico**

CrITÉrios de desempenho:

- a) Desenvolver um modelo claro de local próprio de uma empresa comercial, ambiental e culturalmente sustentável.
 - b) Avaliar a sustentabilidade de um empreendimento turístico.
 - c) Apresentar sugestões relativamente a um auto-desempenho melhorado e o desempenho da organização, em relação ao seu entendimento de sustentabilidade.
-

Contexto de Aplicação:

Gama de partes interessadas Governo, turistas, empreendedores e comunidades

Evidências requeridas:

Orais/ Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam a infra-estrutura turística.

Produto

Espera-se que os candidatos pesquisem e listem legislação e políticas, particularmente em relação ao turismo e sustentabilidade.

Título do Módulo: **CONTRIBUIR PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL 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 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 conhecimentos sobre como contribuir para um turismo sustentável em 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 os diferentes papéis, relações, responsabilidades e expectativas de todas as partes chave interessadas na construção de uma experiência no turista.**

Nestes resultados de aprendizagem o aluno deve identificar nas zonas de interesse turístico:

- ✓ Os papéis desempenhados pelas partes interessadas em projectos de parceria.
- ✓ Os conflitos potenciais entre as necessidades das diferentes partes interessadas.
- ✓ Os métodos usados para assegurar a total participação de todas as partes interessadas.
- ✓ As relações entre as diferentes partes interessadas e mesmas são identificadas.

Resultados de aprendizagem 2: Identificar tipos de recursos essenciais ao turismo.

Neste Resultados de aprendizagem o aluno deverá ter conhecimentos sobre recursos turísticos e património, de forma a poder:

- ✓ Identificar recursos de turismo na área local.
- ✓ O valor de recursos de património é determinado e comunicado às partes interessadas e pessoal.
- ✓ É definida a importância do desenvolvimento de empresas de turismo de acordo com os recursos.

Resultados de aprendizagem 3: Demonstrar uma boa compreensão das abordagens de turismo sustentável.

Compreender o conceito de turismo sustentável de modo a poder identificar e reconhecer:

- ✓ O envolvimento da comunidade e parcerias.
- ✓ O respeito pela integridade e valores das comunidades.
- ✓ O planeamento para a minimização dos impactos do turismo no ambiente natural, cultural, e social.
- ✓ Os diferentes aspectos do turismo sustentável.

Resultados de aprendizagem 4: Reflectir sobre a contribuição eficaz para a sustentabilidade de um empreendimento ou projecto turístico.

O aluno deve estudar e saber analisar projectos turístico de forma a poder observar se os mesmos são sustentáveis para o turismo, para que possa desta forma:

- ✓ Desenvolver um modelo claro de local próprio de uma empresa comercial, ambiental e culturalmente sustentável.
- ✓ Avaliar a sustentabilidade de um empreendimento turístico.
- ✓ Apresentar sugestões relativamente a um auto-desempenho melhorado e o desempenho da organização, em relação ao seu entendimento de sustentabilidade.

Abordagens para Gerar Evidências

Para CONTRIBUIR PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL EM MOÇAMBIQUE, o estudante terá de desempenhar um conjunto vasto de tarefas e actividades, como ler sobre o turismo sustentável, conhecer projectos que estão a ser desenvolvidos na área a nível nacional e internacional, acompanhar debates e palestras sobre o tema.

O estudante deverá também fazer uma revisão dos módulos anteriores, sobre património (cultural e natural e sobre os recursos turísticos (as atracções, as infra-estruturas e super estruturas turísticas).

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e debates sobre o tema, 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 1-4

Para estes Resultados de aprendizagem, o aluno deve ter acesso a variados projectos de turismo sustentável, e casos reais de problemas de insustentabilidade de negócios turísticos, de forma a adquirir uma consciencialização sobre as necessidades, as regras e formas de desenvolver uma actividade futura na área do turismo de forma sustentável. Estes resultados surgiram através de diversos debates na aula e trabalhos em grupo e individuais.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 5. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível Superior Politécnico.

Referências

1. Alexandre Turatti de Rose, Turismo, **Turismo, Planejamento e Marketing**
2. Elder Lins Teixeira, **Gestão da Qualidade em destinos turísticos**
3. Antono Pereira Oliveira, Planejamento e Organização, **Turismo e desenvolvimento**
4. Gilles Cistac, Eduardo Chiziane, **Turismo e Desenvolvimento local**
5. Licinio Cunha, **Economia e política do turismo**

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 HTR035005101 Supervisionar operações turísticas**TÍTULO DO MÓDULO:** SUPERVISIONAR OPERAÇÕES TURÍSTICAS**Data:** Julho de 2010**Nível:** 5**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 4 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 e competência para dirigir, orientar ou inspeccionar operações turísticas.

Resultados de Aprendizagem:

1. Compilar um programa de deveres de operações turísticas.
2. Alocar deveres de operações turísticas.
3. Supervisionar deveres de operações turísticas
4. Providenciar apreciações ao pessoal das operações turísticas.

TÍTULO DO MÓDULO: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES TURÍSTICAS

1. Resultado de Aprendizagem 1: Compilar um programa de deveres de operações turísticas.

Critérios de Desempenho

- a) Estabelecer os requisitos de visitas turísticas para a próxima semana.
 - b) Aferir a disponibilidade do pessoal.
 - c) Alocar deveres ao pessoal das operações turísticas na lista.
 - d) Compilar um plano de contingência.
-

Contexto de Aplicação

Deveres:

Reservas; reconfirmações, itinerários, facturação

Contingências:

Mudança de plano, informação de último minuto, doença do pessoal; problemas de itinerário.

Evidências Requeridas:

Escritas / orais:

O candidato deve produzir um programa realista com a alocação de prazos adequados, incorporando uma alocação de tempo para contingências

TÍTULO DO MÓDULO: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES TURÍSTICAS

Resultado de Aprendizagem 2: Alocar deveres de operações turísticas.

Critérios de Desempenho

- a) Realizar uma sessão de enquadramento com o pessoal das operações turísticas.
 - b) Alocar deveres de acordo com o programa.
 - c) Lidar com eventuais dúvidas / questões.
 - d) Assegurar a disponibilidade de provisões de documentos de operações turísticas
-

Contexto de Aplicação

O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho.

Evidências Requeridas:

Demonstração:

O candidato deve demonstrar um modo de instrução acessível e claro ao mesmo tempo que assegura que suficientes documentos estão disponíveis para as tarefas alocadas.

TÍTULO DO MÓDULO: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES TURÍSTICAS

Resultado de Aprendizagem 3: Supervisionar deveres de operações turísticas

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Realizar verificações regulares durante o período.
 - b) Providenciar apreciações ao pessoal das operações turísticas relativamente aos padrões requeridos.
 - c) Assegurar que todas as tarefas são realizadas de uma forma atempada.
 - d) Lidar com eventuais questões / problemas.
-

Contexto de Aplicação

O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho.

Evidências Requeridas

Demonstração:

O candidato deve demonstrar as habilidades requeridas para supervisionar actividades de uma forma prestável para assegurar que os padrões são cumpridos a tempo.

TÍTULO DO MÓDULO: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES TURÍSTICAS

Resultado de Aprendizagem 4: Providenciar apreciações ao pessoal das operações turísticas.

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Compilar um relatório sobre os padrões alcançados.
 - b) Realizar uma sessão de fecho com o pessoal das operações turísticas encorajando o envolvimento no processo.
 - c) Incorporar apreciações em planos futuros.
-

Contexto de Aplicação

O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

Escritas / Oraís:

O candidato deve fornecer um relatório breve sobre as actividades realizadas

Demonstração:

O candidato deve demonstrar uma forma eficaz de dar apreciações encorajando o pessoal a participar no processo

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

O candidato deve fornecer um relatório breve sobre as actividades realizadas

Demonstração:

O candidato deve demonstrar uma forma eficaz de dar apreciações encorajando o pessoal a participar no processo.

TÍTULO DO MÓDULO: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES TURÍSTICAS**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

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 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: Compilar um programa de deveres de operações turísticas

Os estudantes devem apresentar um programa de gestão que pode ser em forma de quadro onde irão colocar minuciosamente as actividades, os responsáveis pela execução, os tempos previstos de realização e, estabelecer prazos em termos de feedback para que se tenha espaço de tomar acções correctivas em caso de incumprimento dos mesmos, para que as actividades turísticas decorram sem sobressaltos. Este aspecto vai requerer uma colaboração próxima com outros docentes de outros módulos.

Resultado de Aprendizagem 2: Alocar deveres de operações turísticas.

Aqui serão incluídos todos os especificados no Contexto de Aplicação. O aluno deverá ser capaz de, com clareza e segurança, demonstrar através de um plano a garantia de realização das tarefas a serem alocadas a cada membro envolvido na execução, das operações turísticas. Deve ainda estar preparado para aclarar eventuais dúvidas ou responder à questões que possam ocorrer. Esta actividade pode ser feita com recurso a representação para permitir melhor enquadramento de todas as pessoas envolvidas nas operações.

Resultado de Aprendizagem 3: Supervisionar deveres de operações turísticas.

Os estudantes podem utilizar exercícios de representação, em primeira instância, para permitir que tenham oportunidade para praticar as habilidades requeridas. Pode 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 e consolidar os conhecimentos requeridos para as funções.

Resultado de Aprendizagem 4: Providenciar apreciações ao pessoal das operações turísticas.

Os estudantes devem encorajados a elaborar um relatório onde fazem a apreciação minuciosa sobre todas as actividades realizadas. Nele devem estar envolvidos todos os integrantes das actividades. Este relatório pode ser precedido de uma reunião de balanço onde cada envolvido deve ser encorajado a pronunciar-se e propor soluções e melhorias para as actividades seguintes.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em Supervisionar operações turísticas 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.

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

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 5. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Ensino Superior Politécnico.

Bibliografia

- 2.
- 3.

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 HTR035006111 Realizar um Projecto Integrado

Título do Módulo: REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO

Código do Módulo: MO HTR035006111

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.

MO HTR035007111 Levar a cabo uma experiência de trabalho

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Código do módulo: MO HTR035007111

Data: Junho de 2009

Nível: 5

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 5 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 – 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 experiencias 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 cópias 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 5. Perspectiva-se que os estudantes possam progredir para o Ensino Superior Politécnico ou entrar para o 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.