

CERTIFICADO VOCACIONAL DE NÍVEL V
em
OPERAÇÕES HOTELEIRAS

ÍNDICE

2. Informação para o Registo da Qualificação	4
2.3. Formas e Requisitos de instrução	6
3. UNIDADES DE COMPETENCIA GENÉRICAS.....	11
UC HG025001 Usar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais.....	11
UC HG025002 Comunicar informação relacionada com o trabalho.....	14
UC HG025003 Ler e responder a materiais escritos.....	16
UC HG025004 Produzir materiais escritos.....	18
UC HG035001 Resolver problemas de crescimento logarítmico	20
UC HG 035002 Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas.....	22
UC HG045001 Interpretar e produzir enunciados escritos e participar num debate como orador e como interveniente.....	25
UC HG045002 Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo	27
4. UNIDADES DE COMPETENCIA VOCACIONAIS.....	28
UC HTR015001101 Demonstrar habilidades para supervisão	28
UC HTR015002101 Demonstrar habilidades para formação	30
UC HTR015003101 Estabelecer procedimentos de controlo financeiro	32
UC HTR015004101 Controlar práticas de higiene e segurança.....	34
UC HTR015005101 Identificar práticas de gestão de recursos humanos.....	36
UC HTR0150061101 Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo	38
UC HTR015007111 Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes.....	40
UC HTR015008111 Promover e gerir um evento hoteleiro	42
UC HTR015009111 Supervisionar operações de recepção.....	45
UC HTR015010111 Supervisionar operações de gestão de Andares	47
UC HTR015011111 Monitorar operações para serviços de bebidas	49
UC HTR015012111 Monitorar operações para serviços de comidas.....	51
UC HTR025015101 Controlar os níveis de aprovisionamento e armazenamento no local de trabalho	53
UC HTR035001111 Explorar as oportunidades de negócio a nível local.....	55
UC HTR015007111 Realizar um Projecto Integrado.....	57
UC HTR015008111 Levar a cabo uma experiência de trabalho	59
4.2 MODULOS VOCACIONAIS	61
MO HTR015001101 Demonstrar habilidades para supervisão	61
MO HTR015002101 Demonstrar habilidades para formação.....	72

MO HTR015003101	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro	83
MO HTR015004101	Controlar práticas de higiene e segurança	93
MO HTR015005101	Identificar práticas de gestão de recursos humanos	102
MO HTR015006101	Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo.....	113
MO HTR015007111	Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes	123
MO HTR015008111	Promover e gerir um evento hoteleiro	133
MO HTR015009111	Supervisionar operações de recepção	145
MO HTR015010111	Supervisionar operações de gestão de Andares.....	155
MO HTR015011111	Monitorar operações para serviços de bebidas.....	165
MO HTR015012111	Monitorar operações para serviços de comidas	173
MO HTR025015101	Controlar os níveis de aprovisionamento e armazenagem no local de trabalho	181
MO HTR035001111	Explorar as oportunidades de negócio a nível local	189
MO HTR015013111	Projecto Integrado	198
MO HTR015014111	Levar a cabo uma experiência de trabalho.....	201

2. Informação para o Registo da Qualificação

2.1. Plano de Estudo

Título da Qualificação	Certificado Vocacional de Nível 5 em Operações Hoteleiras			
Código Nacional	QHTR01501101			
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-Campo	01 Hotelaria	
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 Industria como Chefes de cozinha.			
Regras de combinação de módulos				
Módulos de Habilidades genéricas: O candidato deve completar um mínimo de 16 créditos .				
Módulos de Competência Vocacionais: O candidato deve completar um mínimo de 84 créditos .				
Módulosde 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 Normati vas
Módulos de habilidades genéricas				
MO HG025001	UC HG 025001	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 HG023003	UC HG023003	Resolver problemas de crescimento logarítmico.	2	20
MO HG03 5002	UC HG 03 5002	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	2	20

Sub-Total			16	160
Módulos de Habilidades Vocacionais				
MO HTR015001101	UC HTR015001101	Demonstrar habilidades para supervisão	6	60
MO HTR015002101	UC HTR015002101	Demonstrar habilidades para formação	6	60
MO HTR015003101	UC HTR015003101	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro	8	80
MO HTR015004101	UC HTR015004101	Controlar práticas de higiene e segurança	4	40
MO HTR015005101	UC HTR015005101	Identificar práticas de gestão de recursos humanos	6	6
MO HTR015006101	UC HTR015006101	Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo	4	4
MO HTR015007111	UC HTR015007111	Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes	6	60
MO HTR015008111	UC HTR015008111	Promover e gerir um evento hoteleiro	8	80
MO HTR015009111	UC HTR015009111	Supervisionar operações de recepção	6	60
MO HTR015010111	UC HTR015010111	Supervisionar operações de gestão de Andares	6	60
MO HTR015011111	UC HTR015011111	Monitorar operações para serviços de bebidas	6	60
MO HTR015012111	UC HTR015012111	Monitorar operações para serviços de comidas	6	60
MO HTR025015101	UC HTR025015101	Controlar os níveis de aprovisionamento e armazenagem no local de trabalho	6	60
MO HTR035001111	UC HTR035001111	Explorar as oportunidades de negócio a nível local	6	60
Sub-Total			84	840
Módulos de Projecto Integrado e Experiência de Trabalho				
MO HTR015013111	UC HTR015013111	Realizar um Projecto Integrado	10	100
MO HTR015014111	UC HTR015014111	Levar a cabo uma experiência de trabalho	10	100
Sub-Total			20	200
Total			120	1200

2.2. Grupos 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 alimentos e bebidas, com um mínimo de supervisão através de uma série de atividades, 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	

2.3. Formas e Requisitos de instrução

Formas de instrução	
Actividades práticas em Restaurantes ou Bares de unidades próprias, associadas com aulas teóricas. Esta qualificação pode ser oferecida apenas a tempo inteiro, mas deve permitir que os 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 anteriormente numa empresa do sector. 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	Selecção de alimentos da época frescos e locais Materiais de referência para cada estudante Livros de trabalho Uniformes de Cozinha Facas de cozinha Livros para 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 média, durante 2 semestres. Outras durações possíveis de instrução negociáveis com os empregadores ou com os estudantes individualmente.

2.4. Estratégias de avaliação de 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.						
G	Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas.						
G	Participar num debate como orador principal e como interveniente	2	X	X			X
G	Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo; produzir textos explicativos e informativos	2	X	X			X
V	Demonstrar habilidades para supervisão	6	X	X	X		X
V	Demonstrar habilidades para formação	6	X	X	X		X

V	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro	8	X		X		X
V	Controlar práticas de hygiene e segurança	4	X	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		X
V	Supervisionar operações de Recepção	6	X	X	X		X
V	Supervisionar operações de gestão de Andares	6	X	X	X		X
V	Monitorar operações para serviços de bebidas	6	X	X	X		X
V	Monitorar operações para serviços de comidas	6	X		X		X
V	Controlar os níveis de aprovisionamento e armazenagem no local de trabalho	6	X	X			X
V	Explorar as oportunidades de negócio a nível local	6	X	X	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
1	Resolver problemas de crescimento logarítmico
2	Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas
1	Participar num debate como orador principal e como interveniente
2	Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo
Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios	
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	Conduzir inquérito sobre a satisfação do cliente
1	Supervisionar operações de Recepção
1	Supervisionar operações de gestão de Andares
2	Monitorar operações de serviços de bebidas
2	Monitorar operações de serviços de alimentos
2	Promover e gerir um evento hoteleiro
2	Controlar os níveis de stock e de armazenamento no local de trabalho
2	Explorar as oportunidades da indústria de hotelaria local
2	Realizar um Projecto Integrado
2	Levar a cabo uma experiência de trabalho

3. UNIDADES DE COMPETENCIA GENÉRICAS

UC HG025001 Usar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais		
Descrição da Unidade de Competência			
Após a conclusão com sucesso desta unidade, os candidatos serão capazes de comunicar, a um nível intermédio, para propósitos sociais do dia-a-dia, pessoais e profissionais.			
Código	UC HG025001	Nível do QNQP	5
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Manter uma conversa social sobre um tÓpico de interesse	a) Envolve-se numa conversa oral para partilhar informação essencial e pessoal sobre o dia-a-dia social, cultural e profissional. b) Utiliza e responde a convenções e estruturas na comunicação. c) Corrige e adapta 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.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita e/ou oral:</i> O candidato deve demonstrar a capacidade de manter uma interação social numa variedade de tópicos conhecidos A sua participação deve ser adequada à tarefa e natureza do grupo e deve promover comunicação eficaz.	
2. Utilizar uma variedade de estratégias para manter comunicação	a) Faz contribuições que são relevantes para um determinado assunto e propósito. b) Faz contribuições que sejam relevantes para a audiência e para a situação. c) Faz contribuições que procuram manter a discussão.	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita e/ou oral:</i> 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) Utiliza vocabulário, expressões idiomáticas e gestos culturalmente aceites. b) Exprime 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

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	grupos étnicos.
	<i>Evidência escrita e/ou oral.</i> O candidato deve demonstrar a capacidade de adaptar a comunicação oral de acordo com os Critérios de Desempenho a) a c).	

UC HG025002 Comunicar informação relacionada com o trabalho
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Comunicar informação relacionado com o trabalho		
Descrição da Unidade de Competência Após a conclusão com sucesso desta unidade, os candidatos serão capazes de participar em discussões e de fazer apresentações orais a um nível intermédio.			
Código	UC HG025002	Nível do QNQP	5
Campo	Habilidades genéricas	Sub Campo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Interagir com êxito com uma audiência através de comunicação oral	a) Realiza anúncios na maioria dos tópicos gerais com um grau de clareza e fluência. b) Faz 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) Desenvolve 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	
	<i>Evidência escrita e/ou oral:</i> O candidato deve demonstrar capacidade de manter uma interacção mais complexa de acordo com os critérios de desempenho e cada aspecto do âmbito de aplicação.	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de Aplicação
2. Utilizar estratégias que captam e prendem o interesse de uma audiência	a) Utiliza apoios visuais apropriados ao tema, audiência e contexto, de forma a promover o entendimento no processo de comunicação. b) Utiliza palavras-chave, ritmo, pausas, ênfase, volume e entoação de forma apropriada para reforçar a mensagem. c) Utiliza linguagem corporal apropriada ao contexto e ao tema e que reforce as ideias principais e atitudes.	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita e/ou oral:</i> 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) Organiza o discurso de tal forma que torna o sentido e propósito acessível para os ouvintes. b) Adapta o estilo e o registo ao propósito e à audiência. c) Formula as conclusões 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 nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita e/ou oral.</i> O candidato deve demonstrar a capacidade de adaptar a comunicação oral de acordo com os critérios de desempenho a), b) e c).	

UC HG025003 Ler e responder a materiais escritos

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Ler e responder a materiais escritos		
Descrição da Unidade de Competência			
Após a conclusão com sucesso desta unidade, 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.			
Código	UC HG025003	Nível do QNQP	5
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Utilizar uma variedade de estratégias de leitura para compreender o sentido literal e extrair as mensagens implícitas de textos específicos	a) Lê de forma rápida e rever textos. b) Lê de forma a extrair os pontos e as ideias principais. c) Lê detalhes relevantes. d) Utiliza conhecimentos de vocabulário, gramática e estrutura de textos para interpretar o significado. e) Interpreta textos esquemáticos/gráficos.	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

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	Evidências Requeridas	profissional.
	<i>Evidência escrita e/ou oral:</i> O candidato deve demonstrar capacidade de manter uma interacção mais complexa de acordo com os cr�terios de desempenho e cada aspecto do âmbito de aplicação.	
2. Responder a textos seleccionados de uma forma apropriada ao contexto	a) Selecciona respostas apropriadas. b) Suporta as respostas por referências ao texto. c) Apresenta a informação obtida de acordo com os requisitos dos diferentes formatos de apresentação, quer seja oral ou escrita.	O âmbito deste resultado de aprendizagem está exposto nos cr�terios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita e/ou oral:</i> O candidato deve demonstrar a capacidade de ler textos de acordo com os cr�terios de desempenho a) a c).	

UC HG025004 Produzir materiais escritos
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Produzir materiais escritos		
Descrição da Unidade de Competência			
Após a conclusão com sucesso desta unidade, os candidatos serão capazes de compreender e escrever materiais mais complexos relacionados com a profissão.			
Código	UC HG025004	Nível do QNQP	5
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Preparar para escrever textos para propósitos profissionais	a) Identifica o propósito de textos b) Identifica o contexto de textos c) Identifica 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, 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	
	<i>Evidência escrita e/ou oral:</i> 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	
2. 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,

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	jornais, brochuras, arquivos, calendários, livrarias, centros de informação, departamentos governamentais.
	<i>Evidência escrita e/ou oral:</i> O candidato deve demonstrar a capacidade de planear, fazer um rascunho e modificar um texto escrito	
3. Fazer rascunhos de textos	a) Organizar as etapas dos textos. b) Utilizar formas de coesão apropriadas. c) Utilizar vocabulário e gramática correctamente. 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	
	<i>Evidência escrita e/ou oral.</i> O candidato deve demonstrar a 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 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.	Máquina de calcular.
2. Representa graficamente funções logarítmicas.	a) Representa graficamente uma função logarítmica de base maior do que 1. b) Representa graficamente uma função logarítmica de base compreendida entre 0 e 1.	Sistema de eixos cartesianos.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	Papel quadriculado.
	Para os CritÉrios de Desempenho a) e b): Evidência 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. Resolve 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. Resolve 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 HG 035002 Resolver problemas de otimização usando limites e derivadas
Registro 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 HG 03 5002	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. Explica o conceito de limites.	a) Explica limite duma função quando a variável tende para um valor finito. b) Explica limite duma função quando a variável tende para o infinito.	Noção intuitiva de limite. Interpretação numérica de limites. Interpretação gráfica 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.	
2. Calcula limites de funções simples.	a) Calcula limites simples quando a variável tende para um número finito. b) Calcula limites simples quando a variável tende para o infinito. c) Resolve problemas usando o cálculo de limites. Discute e interpreta o resultado	Propriedades dos limites. Cálculo de limites. Problemas que se traduzem por um cálculo de limites.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	Para os CritÉrios 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.	Conceito de derivada. Interpretação gráfica da derivada. Propriedades das derivadas.
	b) Calcula derivada de funções simples usando a definição.	
	c) Calcula derivadas simples usando as suas propriedades.	
	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.	
4. Resolve problemas de optimização usando derivadas.	Para o CritÉrio de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de derivadas simples usando as propriedades das derivadas.	Cálculo de derivadas. Problemas de optimização.
	a) Equaciona problemas de optimização usando o conceito de derivada.	
	b) Resolve os problemas, discute e interpreta o seu resultado	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	Para o critério de desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de traduzir para linguagem matemática enunciados de problemas de otimização 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.	

UC HG045001 Interpretar e produzir enunciados escritos e participar num debate como orador e como interveniente

Título da Unidade de Competência	Interpretar e produzir enunciados escritos e participar num debate como orador e como interveniente		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de demonstrar competência na produção de textos escritos			
Código	UC HG45001	Nível CNCP	5
Campo	HabilidadesGenéricas	Sub Campo	Português
Data de registo		Data de Revisão do registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de desempenho	Contextos de Aplicação
1. Elaborar Resumos	a) Condensa as ideias principais de um texto, respeitando o sentido; b) Elabora resumos, obedecendo às técnicas do resumo.	Contexto profissional: comunicação oral e escrita; aplicável no contexto da identificação das informações essenciais de um texto escrito ou oral.
	Evidências requeridas	
	<i>Evidência escrita e oral</i> de que o formando apresenta um resumo de um texto ouvido/lido ou escrito.	
2. Produzir textos de pesquisa de dados: Ficha bibliográfica; Ficha de leitura	a) Elabora fichas bibliográficas e fichas de leitura	Contexto profissional e de formação: apresentação de uma bibliografia consultada.
	Evidências requeridas	
	<i>Evidência escrita</i> de que o formando apresenta correctamente uma ficha bibliográfica e uma ficha de leitura de obras e de artigos consultados.	
3. Produzir textos expositivos-argumentativos	a) Interpreta textos expositivos-argumentativos orais/escritos b) Elabora textos expositivos-argumentativos	Aplicável no contexto da capacidade de argumentar, no quotidiano profissional.
	Evidências requeridas	
	<i>Evidência escrita ou oral</i> de que o formando é capaz de argumentar a favor ou contra, um determinado assunto, com argumentos válidos e convincentes.	

4. Debater temas diversos, usando argumentos	a) Desenvolve um debate sobre um tema, usando argumentos a favor e/ou contra; b) Toma notas à medida que o debate decorre; c) Organiza as suas notas no fim do debate.	Aplicável no contexto da demonstração da capacidade de apresentar um tema, usando recursos como projecção de slides, retroprojector.
	Evidências requeridas	
	Evidência oral de que o candidato apresenta adequadamente um tema, intervém num debate e toma notas ao longo do debate.	

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

Título da Unidade de Competência	Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de demonstrar competência na identificação e produção de textos escritos com os quais se relacionará na vida profissional.			
Código	UC HG45002	Nível QNCP	5
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Português
Data de registo		Data de Revisão do registo	
Elementos de Competência	Critérios de desempenho		Contexto de Aplicação
1. Escrever relatórios sobre diferentes actividades	a) Apresenta um relatório oral e escrito		Contexto profissional: comunicação oral e escrita; aplicável no contexto da divulgação das actividades desenvolvidas.
	Evidências requeridas		
	Evidência escrita e oral de que o formando relata factos observados		
2. Identificar a estrutura de um Contrato e de uma Apostila	a) Identifica a estrutura de um Contrato; b) Distingue um Contrato de uma Apostila		Contexto profissional: identificação de documentos
	Evidências requeridas		
	Evidência de que o formando reconhece no Contrato um documento importante na sua actividade profissional; distingue um Contrato de uma Apostila.		
3. Elaborar uma Procuração	a) Elabora uma Procuração		Contexto social e profissional
	Evidências requeridas		
	Evidência escrita de que o formando redige uma Procuração.		
4. Produzir Comunicados	a) Identifica a estrutura de um Comunicado; b) Elabora um Comunicado		Contexto social e profissional
	Evidências requeridas		

4. UNIDADES DE COMPETENCIA VOCACIONAIS

UC HTR015001101 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 HTR015001101	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. 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.	<i>Actividades de supervisão:</i> Planear, monitorizar, apoiar, corrigir <i>Qualidades:</i>
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> 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 <i>Benefícios:</i> 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 HTR015002101 Demonstrar habilidades para 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 HTR015002101	Nível do QNQP	5
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	01 Hotelaria
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	Crítérios 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 Crítérios 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 Crítérios de Desempenho

Elementos de Competência	CrITÉRIOS 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 HTR015003101 Estabelecer procedimentos de controlo financeiro
 Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Estabelecer sistemas 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 HTR015003101	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. 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

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> Os candidatos devem preparar uma reconciliação correcta identificando métodos razoáveis para melhorar o 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 / Orais:</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 / Orais:</i> O candidato deve calcular um ponto de break-even correcto, representado em formato tabular e gráfico, ilustrando o efeito das mudanças.	

UC HTR015004101 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 HTR015004101	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. 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) Registar e implementar as conclusões. e) Rever a avaliação e actualizar os aspectos necessários.	<i>Perigos:</i> Internos e externos

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> Os candidatos devem produzir um relatório acerca de 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.	
	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.	
3. HIV/Sida para o local de trabalho	Evidências Requeridas	<i>Objectivos SMART:</i> Específicos (Specific), Mensuráveis (Measurable), Atingíveis (Achievable), Relevantes (Relevant) e Calendarizados (Timebound).
	<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.	

UC HTR015005101 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 HTR015005101	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 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	<i>Funções:</i> Planeamento, liderança, organização, controlo, tomada de decisão <i>Questões:</i> Empreso, satisfação do cliente, delegação
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Oraís:</i> O candidato deve demonstrar compreensão das funções de gestão numa unidade empresarial, e analisar o seu impacto de forma a estabelecer boas práticas.	
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	<i>Período de tempo projectado:</i> Mínimo de um (1) mês, máximo de seis (6) meses
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Oraís:</i> 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 HTR0150061101 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 HTR0250061101	Nível do QNQP	5
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	01Hotelaria
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 <i>Estratégia de questionamento:</i> Cara-a-cara, telefone, internet, questionário
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</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	<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	CrITÉRIOS 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 HTR015007111 Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes
 Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Realizar estudos de 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 HTR015007111	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 medíocre ao cliente	<i>Implicações:</i> Cliente, pessoal e organização <i>Cientes:</i> Internos, externos
	Evidências Requeridas	
	Escritas / Oraís: Espera-se que os candidatos descrevam as razões para melhorar constantemente o serviço aos clientes e de identificar as necessidades dos clientes.	
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 <i>Áreas:</i>

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	Serviço ao cliente, instalações
	Escritas / Oraís: Espera-se que os candidatos realizem uma revisão de experiências dos clientes na organização que salientem possíveis áreas problemáticas.	<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	
	Escritas / Oraís: 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	
	Escritas / Oraís: Os candidatos devem analisar com precisão os resultados do estudo e conceber um plano de implementação alcançável.	

UC HTR015008111 Promover e gerir um evento hoteleiro

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Promover e Organizar um evento na área da hotelaria		
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 ações de marketing e gestão de recursos para que o evento seja bem sucedido.			
Código	UC HTR015008111	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 <i>SWOT:</i> 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	
	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 Evidências Requeridas	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
3. Organizar o evento de hotelaria	<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

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> O candidato deve demonstrar um tipo de gestão eficaz ao gerir um evento, incluindo a gestão de contingências	
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 HTR015009111 Supervisionar operações de recepção

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Supervisionar operações de recepção		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a supervisão eficiente e eficaz de operações de recepção.			
Código	UC HTR015009111	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. Compilar uma lista de obrigações de recepção	a) Determinar os requisitos de recepção para a semana seguinte b) Determinar a disponibilidade do pessoal c) Alocar tarefas do pessoal de recepção na lista d) Compilar um plano de contingência	Tarefas: Operações de transição, telefone, balcão de recepção, auditoria, facturação Contingências: Mudança de plano, informação de último minuto, pessoal doente
	Evidências Requeridas	
	Escritas / Orais: O candidato deve produzir uma lista realista com horizontes temporais adequados alocados, incorporando uma alocação de tempo para contingências	
2. Alocar tarefas de recepção	a) Realizar uma sessão explicativa com o pessoal de recepção b) Alocar os tarefas de acordo com a lista c) Lidar com eventuais dúvidas/ questões d) Assegurar que estejam disponíveis os inventários suficientes de documentos de recepção	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	Demonstração: O candidato deve demonstrar uma forma abordável e clara de instrução enquanto assegura que estão disponíveis suficientes documentos para as tarefas alocadas	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
3. Supervisionar tarefas de recepção	a) Realizar verificações regulares durante o período b) Providenciar apreciações ao pessoal de recepção em relação aos padrões requeridos c) Assegurar que todas as tarefas são realizadas de um modo atempado 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 construtiva para assegurar que os padrões são cumpridos atempadamente	
4. Providenciar apreciações ao pessoal de recepção	a) Compilar um relatório sobre os padrões alcançados b) Realizar uma sessão de reflexão posterior com o pessoal de recepção encorajando o envolvimento no processo c) Incorporar as 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 HTR015010111 Supervisionar operações de gestão de Andares
 Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Supervisionar operações de limpeza		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a supervisão eficiente e eficaz de operações de limpeza, estabelecendo e mantendo padrões e apoiando o pessoal na execução das suas tarefas.			
Código	UC HTR015010111	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. Compilar uma lista de tarefas de limpeza	a) Determinar os requisitos de limpeza para a semana seguinte b) Determinar a disponibilidade do pessoal c) Alocar tarefas ao pessoal de limpeza na lista d) Compilar um plano de contingência	Deveres: Áreas públicas, quartos, restaurantes, instalações funcionais Contingências: Mudança de plano, informação de último minuto, pessoal doente
	Evidências Requeridas	
	Escritas / Orais: O candidato deve produzir uma lista realista com horizontes temporais adequados alocados, incorporando uma alocação de tempo para contingências	
2. Alocar tarefas de limpeza	a) Realizar uma sessão explicativa para o pessoal de limpeza b) Alocar os deveres de acordo com a lista c) Lidar com eventuais dúvidas/ questões d) Assegurar que estejam disponíveis os inventários suficientes de agentes e instrumentos de limpeza	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> O candidato deve demonstrar uma forma abordável e clara de instrução enquanto assegura que suficientes instrumentos e agentes de limpeza estão disponíveis para as tarefas alocadas	
3. Supervisionar tarefas de limpeza	a) Realizar verificações regulares durante o período b) Providenciar apreciações a serventes de limpeza em relação aos padrões requeridos c) Assegurar que todas as tarefas são realizadas de um modo atempado 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 construtiva para assegurar que os padrões são cumpridos atempadamente	
4. Providenciar apreciações aos serventes de limpeza	a) Compilar um relatório sobre os padrões alcançados b) Realizar uma sessão de apreciação posterior com os serventes de limpeza encorajando o envolvimento no processo c) Incorporar as apreciações em planos futuros	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</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 HTR015011111 Monitorar operações para serviços de bebidas

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Monitorar operações de serviço de bebidas		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a monitoria de operações de serviço de bar desde o planeamento operacional até à avaliação da operação de serviço de bebidas.			
Código	UC HTR015011111	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. Compilar um plano operacional para o serviço de bebidas	a) Conceber um menu apropriado para a operação de serviço de bebidas b) Completar eventuais pedidos requeridas para a operação c) Obter quaisquer materiais promocionais requeridos d) Alocar tarefas para a operação	<i>Menu:</i> Formato e aparência (design)
	Evidências Requeridas	<i>Pedidos:</i>
	<i>Escritas / Oraís:</i> O candidato produzirá um plano operacional o qual endereça todos os itens requeridos para o planeamento de uma operação	Inventário de bebidas, itens complementares, roupa de mesa, tramitações burocráticas
2. Implementar o plano operacional	a) Conduzir uma sessão de pré-enquadramento com o pessoal de serviço de bar b) Monitorar os requisitos e a satisfação dos clientes c) Monitorar a qualidade dos produtos acabados d) Demonstrar boas habilidades de liderança e) Demonstrar boas habilidades de comunicação com o pessoal e com os clientes f) Re-abastecer todas as áreas de serviço de bar e completar os registos burocráticos necessários	<i>Registos necessários:</i> Folha de resumo, extracto de reconciliação, cartões de comentários dos clientes

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> O candidato deve conduzir a eles próprios de uma forma profissional enquanto assegura o funcionamento ordeiro do serviço de bar	
3. Avaliar a operação de serviço de bebidas	a) Avaliar a adequabilidade do formato e aparência do menu b) Determinar se foram colocados suficientes encomendas para satisfazer as necessidades de serviço c) Determinar se foram providenciados os materiais promocionais suficientes e apropriados d) Rever a eficácia da alocação das tarefas e) Avaliar o desempenho do pessoal e de si próprio através de uma sessão de avaliação posterior f) Analisar os cartões de comentários dos clientes	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> O candidato produzirá um relatório curto detalhando a avaliação da operação de serviço de bar.	

UC HTR015012111 Monitorar operações para serviços de comidas

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Controlar os níveis de stock e armazenamento no local de trabalho		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve as habilidades e os conhecimentos básicos associados à inventariação de stocks e à manutenção de um bom nível de stocks de bens			
Código	UC HTR015012111	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. Determinar procedimentos de encomenda para uma selecção de produtos	a) Encontrar o fornecedor mais adequado para uma variedade de produtos b) Calcular as quantidades necessárias dos produtos seleccionados c) Efectuar encomendas com o fornecedor seleccionado, fornecendo informações pormenorizadas suficientes	Produtos: perecíveis, congelados, frágeis, perigosos
	Evidências Requeridas	Informações pormenorizadas:
	Nível escrito/oral: O candidato deve encontrar o fornecedor dos bens mais adequado e efectuar encomendas de forma atempada e em quantidade suficiente	quantidade, qualidade, preço e hora/data de entrega
2. Definir um método para monitorizar os níveis físicos de stock	a) Identificar as necessidades de fornecimento, tendo em conta a manutenção de bons níveis de stock e o prazo de entrega estabelecido pelo fornecedor. b) Organizar inventários nas alturas devidas e delegar responsabilidades ao pessoal c) Redigir relatórios precisos relativamente aos dados do inventário, respeitando os prazos designados	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos CrITÉrios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	Nível escrito/oral: O candidato deve monitorizar os níveis de stock e redigir relatórios relativamente aos procedimentos de inventariação	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
3. Determinar e manter um bom nível de stock	a) Manter um sistema de rotação do stock que melhor se adapte ao armazenamento de stocks b) Determinar os bons níveis de stock de uma gama de bens c) Manter os procedimentos para identificar e registar o stock danificado. d) Manter um sistema de emissão de stock para registar todos os stocks que entrem ou saiam do armazém	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	Nível escrito/oral: O candidato deve manter um bom nível de stock dos bens necessários, controlando as emissões e os custos envolvidos	

UC HTR025015101 Controlar os níveis de aprovisionamento e armazenamento no local de trabalho

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Controlar os níveis de stock e armazenamento no local de trabalho		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve as habilidades e os conhecimentos básicos associados à inventariação de stocks e à manutenção de um bom nível de stocks de bens.			
Código	UC HTR025015101	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 procedimentos de encomenda para uma selecção de produtos	a) Encontrar o fornecedor mais adequado para uma variedade de produtos b) Calcular as quantidades necessárias dos produtos seleccionados c) Efectuar encomendas com o fornecedor seleccionado, fornecendo informações pormenorizadas suficientes	<i>Produtos:</i> perecíveis, congelados, frágeis, perigosos
	Evidências Requeridas	<i>Informações pormenorizadas:</i>
	Nível escrito/oral: O candidato deve encontrar o fornecedor dos bens mais adequado e efectuar encomendas de forma atempada e em quantidade suficiente	quantidade, qualidade, preço e hora/data de entrega
2. Definir um método para monitorizar os níveis físicos de stock	a) Identificar as necessidades de fornecimento, tendo em conta a manutenção de bons níveis de stock e o prazo de entrega estabelecido pelo fornecedor. b) Organizar inventários nas alturas devidas e delegar responsabilidades ao pessoal c) Redigir relatórios precisos relativamente aos dados do inventário, respeitando os prazos designados	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos CrITÉrios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	Nível escrito/oral: O candidato deve monitorizar os níveis de stock e redigir relatórios relativamente aos procedimentos de inventariação	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
3. Determinar e manter um bom nível de stock	a) Manter um sistema de rotação do stock que melhor se adapte ao armazenamento de stocks b) Determinar os bons níveis de stock de uma gama de bens c) Manter os procedimentos para identificar e registar o stock danificado. d) Manter um sistema de emissão de stock para registar todos os stocks que entrem ou saiam do armazém	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	Nível escrito/oral: O candidato deve manter um bom nível de stock dos bens necessários, controlando as emissões e os custos envolvidos	

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	03Turismo
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	Crítérios 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>Abordagem aos recursos humanos:</i>
	<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	ordenado proposto, regalias e horas de trabalho, licença anual de férias e licença por doença, horas extraordinárias, desenvolvimento de competências

UC HTR015007111 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 HTR0150071101	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. 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	CrITÉrios 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 HTR015008111Levar 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 HTR015008111	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. Desenvolver habilidades de preparação para a experiência de trabalho	a) Investigar oportunidades de experiência de trabalho apropriadas b) Actualizar qualidades correntes e habilidades requeridas para uma posição identificada c) Descrever e concordar em metas e objectivos para a experiência de trabalho d) Preparar a experiência de trabalho através da reunião de informação essencial. e) Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos para a experiência de trabalho.	<i>Qualidades e habilidades:</i> Qualidades: Habilidades pessoais e interpessoais, habilidades práticas <i>Metas e objectivos:</i> Um mínimo de 3 metas e 1 objectivo
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Oraís:</i> Os candidatos podem claramente actualizar as qualidades e habilidades através de auto-avaliação e podem estabelecer objectivos pessoais realistas. <i>Demonstração:</i> Os candidatos são capazes de confirmar os preparativos para a posição da experiência de trabalho com o empregador.	<i>Informação essencial:</i> Datas, horário de trabalho, contrato inicial, localização, requisitos particulares do local de trabalho.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
2. Realizar as tarefas da experiência de trabalho planeadas	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.	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 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 Crêterios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	Demonstração: 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 Crêterios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	Escritas / Oraís: Os candidatos devem produzir um relatório detalhando o progresso realizado durante a experiência de trabalho e desenvolver objectivos futuros realistas.	

4.2 MODULOS VOCACIONAIS

MO HTR015001101 Demonstrar habilidades para supervisão

Título do Módulo: DEMONSTRAR HABILIDADES DE SUPERVISÃO

Código do Módulo: MO HTR015001101

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
 - b) Planear a utilização eficiente dos recursos
 - c) 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 / Oraís:

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

Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar a actividade de supervisão planeada

CrITÉRIOS de Desempenho

- 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.
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

O estudante deve 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.

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, conseqüentemente, 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 planear 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 planear 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 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.

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 a Universidade.

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 HTR015002101 Demonstrar habilidades para formação

Título do Módulo: DEMONSTRAR HABILIDADES DE FORMAÇÃO

Código do Módulo: MO HTR015002101

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 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. Registrar 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 2: **Produzir um plano para a actividade de formação**

CrITÉrios de Desempenho

- 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.
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

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.

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 / Orais:

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 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.

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 a Universidade.

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 HTR015003101 Estabelecer procedimentos de controlo financeiro

Título do Módulo: ESTABELECEER SISTEMAS DE CONTROLO FINANCEIRO

Código do Módulo: MO HTR015003101

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 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: ESTABELECEM SISTEMAS 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: ESTABELECEER SISTEMAS 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 SISTEMAS 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: ESTABELECEER SISTEMAS 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 / Oraís:

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 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.

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 Vocacionais do Nível 5, sair para trabalho profissionalmente relacionado no sector da hotelaria e turismo ou prosseguir 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 HTR015004101 Controlar práticas de higiene e segurança

Título do Módulo: PRÁTICAS DE CONTROLO DE HIGIENE E SEGURANÇA

Código do Módulo: MO HTR015004101

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: **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: 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) Registrar e implementar as conclusões.
 - e) Rever a avaliação e actualizar os aspectos necessários.
-

Contexto de Aplicação

Perigos:

Internos e externos

Evidências Requeridas:

Escritas / Oraís:

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: 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: 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 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 Âmbito 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 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 – 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 a Universidade.

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 HTR015005101 Identificar práticas de gestão de recursos humanos

Título do Módulo: IDENTIFICAR PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Código do Módulo: MO HTR015005101

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:

Empreso, 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 / Oraís:

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 Âmbito 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 Âmbito 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 Âmbito 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 individuo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e

instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Âmbito 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 Vocacionais do Nível 5, sair para trabalho profissionalmente relacionado no sector da hotelaria e turismo ou prosseguir 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 HTR015006101 Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo

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

Código do Módulo: MO HTR015006101

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 / Oraís:

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 as 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.

Em definir os resultados requeridos pelo plano de marketing, os estudantes devem ser encorajados a adotarem 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 planear e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em grupos.

A iniciação às actividades deve assegurar que o estudante tem uma compreensão clara da natureza e propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir o envolvimento como indivíduo e como membro de grupo proporcionando a oportunidade de sucesso e o risco de falhanço. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho cobrindo os Âmbitos de Actuação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.

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 a Universidade.

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos da qualificação de nível médio 5. 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 HTR015007111 Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes

Título do Módulo: REALIZAR ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Código do módulo: MO HTR015007111

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 / Oraís:

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 Limpeza de Quartos.

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

abrangendo os Âmbitos de Actuação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.

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

O docente deve inicialmente demonstrar as diferentes habilidades 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 optativos das qualificações de nível 5 em Operações de Hotelaria. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa de grau numa Universidade 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 HTR015008111 Promover e gerir um evento hoteleiro

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

Código do módulo: **MO HTR015008111**

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 ações 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 3: Organizar o evento

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Atribuir funções a colaboradores individuais dentro de uma equipa
 - b) Usar uma ferramenta de planeamento para sequenciar o omento 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
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas

Nível escrito/oral:

O estudante deve elaborar um plano que integre os recursos e, ao mesmo, aborde os requisitos legais para que o evento decorra sem percalços.

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 Âmbitos de Actuação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.

O trabalho individual deve ser encorajado durante os exercícios práticos pois este dá ao estudante experiência

prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver atitudes de produtividade em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Procedimentos de avaliação

Os 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, consequentemente, 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 Âmbitos de Actuação.

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 optativos da qualificação de nível 5 em Operações de Hotelaria. 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 HTR015009111 Supervisionar operações de recepção

Título do Módulo: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO

Código de módulo: MO HTR015009111

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 e habilidades básicos associados com a supervisão eficiente e eficaz de operações de recepção

Resultados de aprendizagem:

1. Compilar uma lista de tarefas de recepção
2. Alocar tarefas de recepção
3. Supervisionar tarefas de recepção
4. Providenciar apreciações ao pessoal de recepção

Título do Módulo: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO

Resultado de aprendizagem 1: Compilar uma lista de tarefas de recepção

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| a) | Determinar os requisitos de recepção para a semana seguinte |
| b) | Determinar a disponibilidade do pessoal |
| c) | Alocar deveres do pessoal de recepção na lista |
| (d) | Compilar um plano de contingência |
-

Contexto de Aplicação

Deveres:

Operações de transição, telefone, balcão de recepção, auditoria, e facturação

Contingências:

Mudança de plano, informação de último minuto, e pessoal doente

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante deve produzir uma lista realista com horizontes temporais adequados alocados, incorporando uma alocação de tempo para contingências

Título do Módulo: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO

Resultado de aprendizagem 2: Alocar tarefas de recepção

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Realizar uma sessão explicativa com o pessoal de recepção
 - b) Alocar os deveres de acordo com a lista
 - c) Lidar com eventuais dúvidas/ questões
 - d) Assegurar que estejam disponíveis os inventários suficientes de documentos de recepção
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas:

Demonstração:

O estudante deve demonstrar uma forma abordável e clara de instrução enquanto assegura que suficientes documentos estão disponíveis para as tarefas alocadas

Título do Módulo: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO

Resultado de aprendizagem 3: Supervisionar tarefas de recepção

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Realizar verificações regulares durante o período
 - b) Providenciar apreciações ao pessoal de recepção em relação aos padrões requeridos
 - c) Assegurar que todas as tarefas são realizadas de um modo atempado
 - d) Lidar com eventuais questões/ problemas
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas

Demonstração:

O estudante deve demonstrar as habilidades requeridas para supervisionar actividades de uma forma construtiva para assegurar que os padrões são cumpridos atempadamente

Título do Módulo: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO

Resultado de Aprendizagem 4: Providenciar apreciações ao pessoal de recepção

Critérios de Desempenho

- a) Compilar um relatório sobre os padrões alcançados
 - b) Realizar uma sessão de reflexão posterior com o pessoal de recepção encorajando o envolvimento no processo
 - c) Incorporar as apreciações em planos futuros
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

O estudante deve fornecer um relatório breve sobre as actividades realizadas

Demonstração:

O estudante deve demonstrar uma forma eficaz de dar apreciações encorajando o pessoal a participar no processo

Título do Módulo: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO**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 consolide o ensino e aprendizagem realizados nos níveis 3 e 4 em termos de tarefas práticas. Espera-se que os estudantes determinem os padrões apropriados de operações de recepção enquanto supervisionam a realização dessas tarefas. 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

Os docentes e estudantes devem considerar de perto o Módulo de Habilidades de Supervisão disponibilizado como Módulo Obrigatório para esta qualificação.

Estes elementos de monitoria deste Módulo podem ser estudantes do Nível Médio³ que estão a ser apresentados a tarefas práticas de recepção. Isto providenciaria aos estudantes com um ambiente de trabalho realista lidando com pessoas "reais" como membros do pessoal.

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:

Durante este resultado de aprendizagem deve ser enfatizada a necessidade de comunicações com todos os departamentos relevantes numa organização de hotelaria para assegurar que todas as necessidades são satisfeitas. Esta informação deve ser recolhida através de uma lista de verificação concebida pelo estudante, assegurando que se recolhem detalhes suficientes para compilar uma lista de pessoal completa.

Os requisitos de pessoal e a respectiva disponibilidade devem ter em consideração:

- Férias
- Doença
- Turnos
- Quantidade de trabalho (volume de trabalho a ser realizado em certas alturas do dia/ semana)
-

Na alocação de tarefas na lista, os estudantes devem ter em consideração a contabilização de pontos fortes e fracos de membros individuais do pessoal, incluindo:

- Experiência
- Habilidades de atendimento ao cliente
- Níveis de preparação física

Apesar de ser um conceito difícil de explicar, os estudantes devem ser encorajados a serem realistas no seu planeamento para satisfazer pedidos. Surgirão contingências numa operação corrente e os estudantes deverão ser criativos nas suas abordagens para a resolução de problemas. Tal pode incluir:

- Empregar pessoal de agências
- Priorizar tarefas
- Estender padrões de turnos

Resultado de aprendizagem 2:

Os estudantes devem ser encorajados a prepararem-se para sessões de enquadramento anotando questões importantes a serem endereçadas por ordem de importância. Inicialmente estas sessões de enquadramento planeadas devem ser realizadas numa situação de dramatização de modo a permitirem que os estudantes pratiquem a sua realização num ambiente seguro.

Na alocação de tarefas os estudantes deverão distribuir as tarefas verbalmente e num formato escrito simples de maneira a assegurarem que o pessoal compreende quem é responsável por que áreas e tarefas. É importante que cada membro do pessoal esteja consciente da área de responsabilidade de cada um de modo a assegurar que todas as tarefas são realizadas de um modo atempado. As grelhas de tempo devem ser alocadas de modo a permitir que o pessoal se planifique.

Os estudantes devem reservar tempo para quaisquer questões do pessoal de modo a garantirem que todos compreendem o que têm a fazer. As respostas devem ser claras e os estudantes devem confirmar a compreensão.

Os estudantes devem compilar uma lista de documentos de receção requeridos para que diferentes tarefas sejam endereçadas durante o exercício prático. Se não estiverem disponíveis documentos suficientes, os estudantes deverão obter fornecimentos adicionais de acordo com os procedimentos normais.

Resultado de aprendizagem 3:

Os estudantes devem conceber as suas próprias listas de verificação para utilização na verificação prática das tarefas de receção incorporando cada área a ser endereçada. Os mesmos devem ser encorajados a tomarem nota de comentários positivos bem como negativos em cada desempenho. A esta altura da formação, os estudantes devem estar conscientes do impacto de comentários positivos na motivação dos membros do pessoal.

No fornecimento de apreciações, os estudantes devem ser encorajados a começarem com os aspectos positivos do desempenho. Na eventualidade dos padrões não serem alcançados, os estudantes devem demonstrar o efeito de um mau desempenho e mostrarem o modo adequado de desempenharem tarefas de acordo com padrões organizacionais.

Na alocação de tarefas no resultado de aprendizagem 2, os estudantes terão alocado períodos de tempo às tarefas. Eles deverão salientar linhas de tempo importantes e fazer questão de verificar que estas tarefas sejam cumpridas no prazo para assegurar que todas as tarefas sejam cumpridas dentro do prazo. Isto poderá, concerteza, não ser possível na vidade real, devido a uma variedade de razões, incluindo:

- Camas dos hóspedes ocupadas
- Falhas no equipamento
- Dificuldades no abastecimento de energia
- Surgimento de situações inesperadas

Os estudantes devem ser encorajados a lidar com estas questões e a fazer uso dos seus planos de contingência para resolver eventuais problemas.

Resultado de aprendizagem 4:

Após a realização das tarefas referentes ao Resultado de Aprendizagem 3, os estudantes deverão compilar um pequeno relatório detalhando os pontos bons e maus salientados durante os exercícios práticos. O relatório deve ter um máximo de 500 palavras e servir de base para a sessão de apreciações a ser dada ao pessoal.

Ao iniciar a sessão de apreciações com os aspectos positivos do relatório é essencial motivar o pessoal para melhores desempenhos no futuro. Contudo, também é importante salientar áreas de melhoria.

Os estudantes devem ser encorajados a incorporar em planos futuros as lições aprendidas durante os exercícios práticos. Isto pode ser anotado no relatório de apreciações.

Abordagens para Gerar Evidências

O ensino e aprendizagem em SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO deve ser activo e centrado 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 Âmbitos de Actuação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.

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

Procedimentos de avaliação

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo, livros de registo para aulas práticas, perguntas de resposta curta, portefólio de documentos produzidos nas aulas práticas. Por favor verifique as estratégias de avaliação na Informação do Registo de Qualificação para orientações adicionais.

Resultado de Aprendizagem 1

Os estudantes devem produzir uma lista detalhada para áreas alocadas de acordo com o resumo de avaliação. Isto deverá incluir:

Sequência das tarefas

Instruções especiais para certas áreas tal como salientado no resumo

Períodos de tempo para as tarefas

Documentos requeridos para cada tarefa

Deve ser também incluído um plano de contingência cobrindo o Contexto de Aplicação.

Resultados de Aprendizagem 2 e 3

A avaliação deste Critério de Desempenho deve ser feita utilizando a lista de verificação de observação para registar o desempenho do estudante durante a alocação das tarefas. Deve ser dada ênfase na forma de instrução utilizada e em assegurar que o pessoal compreende quais as tarefas pelas quais são responsáveis. Idealmente os estudantes devem lidar com um mínimo de 3 membros do pessoal.

As habilidades de supervisão deverão incluir as instruções de apoio sobre como corrigir desempenhos inaceitáveis.

Resultado de Aprendizagem 4

A avaliação do Critério de Desempenho (b) deve ser incluída na lista de verificação de observação utilizada para os Resultados de Aprendizagem 2 e 3.

Os Critérios de Desempenho (a) e (c) devem ser avaliados utilizando um formato de relatório que saliente bons e maus exemplos de práticas observadas durante a concretização das tarefas. Em cada relatório deve incluir-se uma secção que indique o que o estudante fará de modo diferente em eventuais tarefas de supervisão futuras de operações de recepção.

Progressão

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos das qualificações de nível 5 em Operações de Hotelaria. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa de grau numa Universidade 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 HTR015010111Supervisionar operações de gestão de Andares

Título do Módulo: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE GESTÃO DE ANDARES

Código do Módulo: MO HTR015010111

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 básicos associados com a supervisão eficiente e eficaz de operações de limpeza, estabelecendo e mantendo padrões e apoiando o pessoal na execução das suas tarefas.

Resultados de aprendizagem:

1. Compilar uma lista de tarefas de limpeza
2. Alocar tarefas de limpeza
3. Supervisionar tarefas de limpeza
4. Providenciar apreciações aos serventes de limpeza

Título do Módulo: **SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE GESTÃO DE ANDARES**

Resultado de aprendizagem 1: Compilar uma lista de tarefas de limpeza

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Determinar os requisitos de limpeza para a semana seguinte |
| (b) | Determinar a disponibilidade do pessoal |
| (c) | Alocar tarefas ao pessoal de limpeza na lista |
| (d) | Compilar um plano de contingência |
-

Contexto de Aplicação

Deveres:

Áreas públicas, quartos, restaurantes, instalações funcionais

Contingências:

Mudança de plano, informação de último minuto, e pessoal doente

Evidências Requeridas:

Escritas / Oraís:

O estudante deve produzir uma lista realista com horizontes temporais adequados alocados, incorporando uma alocação de tempo para contingências.

Título do Módulo: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE GESTÃO DE ANDARES

Resultado de aprendizagem 2: Alocar tarefas de limpeza

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Realizar uma sessão explicativa para o pessoal de limpeza
 - b) Alocar os deveres de acordo com a lista
 - c) Lidar com eventuais dúvidas/ questões
 - d) Assegurar que estejam disponíveis os inventários suficientes de agentes e instrumentos de limpeza
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas:

Demonstração:

O estudante deve demonstrar uma forma abordável e clara de instrução enquanto assegura que suficientes instrumentos e agentes de limpeza estão disponíveis para as tarefas alocadas.

Título do Módulo: **SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE GESTÃO DE ANDARES**

Resultado de aprendizagem 3: Supervisionar tarefas de limpeza

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Realizar verificações regulares durante o período
 - b) Providenciar apreciações a serventes de quartos em relação aos padrões requeridos
 - c) Assegurar que todas as tarefas são realizadas de um modo atempado
 - d) Lidar com eventuais questões/ problemas
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas

Demonstração:

O estudante deve demonstrar as habilidades requeridas para supervisionar actividades de uma forma construtiva para assegurar que os padrões são cumpridos atempadamente.

Título do Módulo: **SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE GESTÃO DE ANDARES**

Resultado de Aprendizagem 4: Providenciar apreciações aos serventes de limpeza

Critérios de Desempenho

- a) Compilar um relatório sobre os padrões alcançados
 - b) Realizar uma sessão de apreciação posterior com os serventes de limpeza encorajando o envolvimento no processo
 - c) Incorporar as apreciações em planos futuros
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

O estudante deve fornecer um relatório breve sobre as actividades realizadas

Demonstração:

O estudante deve demonstrar uma forma eficaz de dar apreciações encorajando o pessoal a participar no processo

Título do Módulo: **SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE GESTÃO DE ANDARES**

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 consolide o ensino e aprendizagem realizados nos níveis 3 e 4 em termos de tarefas práticas. Espera-se que os estudantes determinem os padrões apropriados de operações de limpeza enquanto supervisionam a realização dessas tarefas. 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

Em termos práticos, as áreas devem ser identificadas através do ambiente escolar para permitir que os estudantes demonstrem uma variedade de habilidades utilizando diferentes materiais em áreas com diferentes necessidades.

Os docentes e estudantes devem considerar de perto o Módulo de Habilidades de Supervisão disponibilizado como Módulo Obrigatório para esta qualificação.

Estes elementos de monitoria deste Módulo podem ser estudantes do Nível Médio 3 que estão a ser apresentados a tarefas práticas de limpeza. Isto providenciaria aos estudantes com um ambiente de trabalho realista lidando com pessoas "reais" como membros do pessoal.

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:

Durante este resultado de aprendizagem deve ser enfatizada a necessidade de comunicações com todos os departamentos relevantes numa organização de hotelaria para assegurar que todas as necessidades são satisfeitas. Esta informação deve ser recolhida através de uma lista de verificação concebida pelo estudante, assegurando que se recolhem detalhes suficientes para compilar uma lista de pessoal completa.

Os requisitos de pessoal e a respectiva disponibilidade devem ter em consideração:

- Férias
- Doença
- Turnos
- Quantidade de trabalho (volume de trabalho a ser realizado em certas alturas do dia/ semana)

Na alocação de tarefas na lista, os estudantes devem ter em consideração a contabilização de pontos fortes e fracos de membros individuais do pessoal, incluindo:

- Experiência
- Habilidades de atendimento ao cliente
- Níveis de preparação física

Apesar de ser um conceito difícil de explicar, os estudantes devem ser encorajados a serem realistas no seu planeamento para satisfazer pedidos. Surgirão contingências numa operação corrente e os estudantes deverão ser criativos nas suas abordagens para a resolução de problemas. Tal pode incluir:

- Empregar pessoal de agências
- Prioritizar tarefas
- Estender padrões de turnos

Resultado de aprendizagem 2:

Os estudantes devem ser encorajados a prepararem-se para sessões de enquadramento anotando questões importantes a serem endereçadas por ordem de importância. Inicialmente estas sessões de enquadramento planeadas devem ser realizadas numa situação de dramatização de modo a permitirem que os estudantes pratiquem a sua realização num ambiente seguro.

Na alocação de tarefas os estudantes deverão distribuir as tarefas verbalmente e num formato escrito simples de maneira a assegurarem que o pessoal compreende quem é responsável por que áreas e tarefas. É importante que cada membro do pessoal esteja consciente da área de responsabilidade de cada um de modo a assegurar que todas as tarefas são realizadas de um modo atempado. As grelhas de tempo devem ser alocadas de modo a permitir que o pessoal se planifique.

Os estudantes devem reservar tempo para quaisquer questões do pessoal de modo a garantirem que todos compreendem o que têm a fazer. As respostas devem ser claras e os estudantes devem confirmar a compreensão.

Os estudantes devem compilar uma lista de agentes e instrumentos de limpeza requeridos em diferentes áreas a serem endereçadas durante o exercício prático. Se não estiverem disponíveis agentes ou instrumentos de limpeza suficientes, os estudantes deverão obter fornecimentos adicionais de acordo com os procedimentos normais.

Resultado de aprendizagem 3:

Os estudantes devem conceber as suas próprias listas de verificação para utilização na verificação prática das tarefas de limpeza incorporando cada área a ser endereçada. Os mesmos devem ser encorajados a tomarem nota de comentários positivos bem como negativos em cada desempenho. A esta altura da formação, os estudantes devem estar conscientes do impacto de comentários positivos na motivação dos membros do pessoal.

No fornecimento de apreciações, os estudantes devem ser encorajados a começarem com os aspectos positivos do desempenho. Na eventualidade dos padrões não serem alcançados, os estudantes devem demonstrar o efeito de um mau desempenho e mostrarem o modo adequado de desempenharem tarefas de acordo com padrões organizacionais.

Na alocação de tarefas no resultado de aprendizagem 2, os estudantes terão alocado períodos de tempo às tarefas. Eles deverão salientar linhas de tempo importantes e fazer questão de verificar que estas tarefas sejam cumpridas no prazo para assegurar que todas as tarefas sejam cumpridas dentro do prazo. Isto poderá, concerteza, não ser possível na vidade real, devido a uma variedade de razões, incluindo:

- Camas dos hóspedes ocupadas
- Falhas no equipamento
- Dificuldades no abastecimento de energia

Os estudantes devem ser encorajados a lidar com estas questões e a fazer uso dos seus planos de contingência para resolver eventuais problemas.

Resultado de aprendizagem 4:

Após a realização das tarefas referentes ao Resultado de Aprendizagem 3, os estudantes deverão compilar um pequeno relatório detalhando os pontos bons e maus salientados durante os exercícios práticos. O relatório deve ter um máximo de 500 palavras e servir de base para a sessão de apreciações a ser dada ao pessoal.

Ao iniciar a sessão de apreciações com os aspectos positivos do relatório é essencial motivar o pessoal para melhores desempenhos no futuro. Contudo, também é importante salientar áreas de melhoria.

Os estudantes devem ser encorajados a incorporar em planos futuros as lições aprendidas durante os exercícios práticos. Isto pode ser anotado no relatório de apreciações.

Abordagens para Gerar Evidências

O ensino e aprendizagem em SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE LIMPEZA deve ser activo e centrado 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 Âmbitos de Actuação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.

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

Procedimentos de avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar a que o estudante demonstre os seus conhecimentos e compreensão e tal deverá ocorrer através de exercícios práticos e trabalhos que produzam evidências que cubram os Critérios de Desempenho e todos os âmbitos para 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. Por favor verifique as estratégias de avaliação na Informação do Registo de Qualificação para orientações adicionais.

Resultado de Aprendizagem 1

Os estudantes devem produzir uma lista detalhada para áreas alocadas dentro do ambiente da escola de acordo com o resumo de avaliação. Isto deverá incluir:

Sequência das tarefas

Instruções especiais para certas áreas tal como salientado no resumo

Períodos de tempo para as tarefas

Agentes de limpeza e equipamento requerido para cada tarefa

Deve ser também incluído um plano de contingência cobrindo o Contexto de Aplicação.

Resultados de Aprendizagem 2 e 3

A avaliação deste Critério de Desempenho deve ser feita utilizando a lista de verificação de observação para registar o desempenho do estudante durante a alocação das tarefas. Deve ser dada ênfase na forma de instrução utilizada e em assegurar que o pessoal compreende quais as tarefas pelas quais são responsáveis. Idealmente os estudantes devem lidar com um mínimo de 3 membros do pessoal.

As habilidades de supervisão deverão incluir as instruções de apoio sobre como corrigir desempenhos inaceitáveis.

Resultado de Aprendizagem 4

A avaliação do Critério de Desempenho (b) deve ser incluída na lista de verificação de observação utilizada para os Resultados de Aprendizagem 2 e 3.

Os Critérios de Desempenho (a) e (c) devem ser avaliados utilizando um formato de relatório que saliente bons e maus exemplos de práticas observadas durante a concretização das tarefas. Em cada relatório deve incluir-se uma secção que indique o que o estudante fará de modo diferente em eventuais tarefas de supervisão futuras de operações de limpeza.

Progressão

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos das qualificações de nível 5 em Operações de Hotelaria. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa de grau numa Universidade 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 HTR015011111 Monitorar operações para serviços de bebidas

Título do Módulo: MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE BEBIDAS

Código de módulo: MO HTR015011111

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 básicos associados com a monitoria de operações de serviço de bar desde o planeamento operacional até à avaliação da operação de serviço de bebidas.

Resultados de aprendizagem:

1. Compilar um plano operacional para o serviço de bebidas
2. Implementar o plano operacional
3. Avaliar a operação de serviço de bebidas

Título do Módulo: **MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE BEBIDAS**

Resultado de aprendizagem 1: Compilar um plano operacional para o serviço de bebidas

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Conceber um menu apropriado para a operação de serviço de bebidas
 - b) Completar eventuais pedidos requeridas para a operação
 - c) Obter quaisquer materiais promocionais requeridos
 - d) Alocar tarefas para a operação
-

Contexto de Aplicação

Menu:

Formato e aparência (design)

Pedidos:

Inventário de bebidas, itens complementares, roupa de mesa, tramitações burocráticas

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante produzirá um plano operacional que enderece todos os itens requeridos para o planeamento de uma operação

Título do Módulo: **MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE BEBIDAS**

Resultado de aprendizagem 2: Implementar o plano operacional

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Conduzir uma sessão de pré-enquadramento com o pessoal de serviço de bar
 - b) Monitorar os requisitos e a satisfação dos clientes
 - c) Monitorar a qualidade dos produtos acabados
 - d) Demonstrar boas habilidades de liderança
 - e) Demonstrar boas habilidades de comunicação com o pessoal e com os clientes
 - f) Re-abastecer todas as áreas de serviço de bar e completar os registos burocráticos necessários
-

Contexto de Aplicação

Registos necessários:

Folha de resumo, extracto de reconciliação, cartões de comentários dos clientes

Evidências Requeridas:

Demonstração:

O estudante deve conduzir a eles próprios de uma forma profissional enquanto assegura o funcionamento ordeiro do serviço de bar

Título do Módulo: **MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE BEBIDAS**

Resultado de aprendizagem 3: Avaliar a operação de serviço de bebidas

CrITÉrios de Desempenho

- a) Avaliar a adequabilidade do formato e aparência do menu
 - b) Determinar se foram colocados suficientes encomendas para satisfazer as necessidades de serviço
 - c) Determinar se foram providenciados os materiais promocionais suficientes e apropriados
 - d) Rever a eficácia da alocação das tarefas
 - e) Avaliar o desempenho do pessoal e de si próprio através de uma sessão de avaliação posterior
 - f) Analisar os cartões de comentários dos clientes
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

O estudante produzirá um relatório curto detalhando a avaliação da operação de serviço de bar.

Título do Módulo: **MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE BEBIDAS**

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 consolide o ensino e aprendizagem realizados nos níveis 3 e 4 em termos de tarefas práticas e desenvolva as habilidade de supervisão requeridas para um posição de gestão júnior na indústria. 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 3

Os docentes e estudantes devem considerar de perto o Módulo de Habilidades de Supervisão disponibilizado como Módulo Obrigatório para esta qualificação.

Estes elementos de monitoria deste Módulo podem ser estudantes do Nível 3 que estão a ser apresentados a tarefas práticas de serviço de bebidas. Isto providenciaria aos estudantes com um ambiente de trabalho realista lidando com pessoas "reais" como membros do pessoal.

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:

Deve-se apresentar aos estudantes 3 cenários diferentes requerendo o serviço de bebidas em diferentes momentos

do dia: Estes requisitos devem incluir:

- Números envolvidos
- Custo por cabeça
- Tipos de bebidas requeridos
- Tempos

Os estudantes devem manter um portfólio de evidências para este resultado de aprendizagem o qual contém todos os documentos produzidos durante o leccionamento.

Os estudantes devem ser encorajados a obterem quaisquer materiais promocionais de estabelecimentos e fornecedores locais.

Os estudantes devem também ser encorajados a criarem a sua própria documentação (estilo do menu, formulários de pedidos, planos de mesa e alocação de tarefas) com base em documentos previamente fornecidos nos Níveis 3 e 4.

Resultado de aprendizagem 2:

Os estudantes devem seleccionar um cenário dos três apresentados no Resultado de Aprendizagem 1 para colocarem em funcionamento.

Os estudantes devem ser encorajados a prepararem-se para sessões de enquadramento anotando questões importantes a serem endereçadas por ordem de importância. Inicialmente estas sessões de enquadramento planeadas devem ser realizadas numa situação de dramatização de modo a permitirem que os estudantes pratiquem a sua realização num ambiente seguro.

Os estudantes devem reservar tempo para quaisquer questões do pessoal de modo a garantirem que todos compreendem o que têm a fazer. As respostas devem ser claras e os estudantes devem confirmar a compreensão.

A monitoria deve ser realizada de forma subtil de modo a não interferir com o serviço ao cliente mas também para garantir que os padrões de serviço são mantidos durante a experiência de bebida. Durante o processo de serviço, os estudantes devem registar quaisquer observações que eles façam sobre o desempenho do pessoal utilizando uma lista de verificação baseada em padrões organizacionais.

As habilidades de liderança devem ser demonstradas, numa primeira instância, através de exercícios de dramatização. Deve ser utilizada uma câmara de filmar para a avaliação do desempenho individual por parte dos colegas encorajando a utilização de listas de verificação de auto observação. Isto desenvolverá um sentido de responsabilidade dos estudantes pela sua própria aprendizagem.

Os registos preenchidos devem ser conservados no portfólio de evidências.

Resultado de aprendizagem 3:

Diga aos estudantes para consultarem o portfólio de evidências para avaliarem e reverem a operação de serviço de bebidas utilizando a documentação de revisão designada pelo estudante.

Os estudantes devem-se preparar bem para a sessão de avaliação posterior, utilizando listas de verificação de

observação e quaisquer apreciações dos clientes obtidas durante a operação. No fornecimento de apreciações, os estudantes devem ser encorajados a começarem com os aspectos positivos do desempenho. Na eventualidade dos padrões não serem alcançados, os estudantes devem demonstrar o efeito de um mau desempenho e mostrarem o modo adequado de desempenharem tarefas de acordo com padrões organizacionais.

A análise de cartões de comentários de clientes deve basear-se nos pontos levantados durante a realização do Módulo de Realizar Estudos de Satisfação de Clientes.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE BEBIDAS 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 Âmbitos de Actuação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.

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

Procedimentos de avaliação

Os 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.

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. Por favor verifique as estratégias de avaliação na Informação do Registo de Qualificação para orientações adicionais.

Resultado de Aprendizagem 1

Este resultado de aprendizagem será avaliado utilizando um portfólio de evidências construído durante o ensino e aprendizagem deste Resultado de Aprendizagem.

Deve ser dada uma lista de verificação dos conteúdos ao estudante sobre a qual construir o portfólio para assegurar a total cobertura dos Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação.

Resultado de Aprendizagem 2

Os estudantes devem seleccionar um cenário dos três apresentados no início do Resultado de Aprendizagem 1 para colocarem em funcionamento.

Devem ser recolhidas evidências utilizando uma lista de verificação de observação cobrindo todos os Critérios de Desempenho e Âmbitos de Actuação com evidências para parte dos Critérios de Desempenho (f), registos burocráticos preenchidos arquivados no portfólio de evidências.

Resultado de Aprendizagem 3

A avaliação do Critério de Desempenho (e) deve ser feita utilizando a lista de verificação de observação concebida para o Resultado de Aprendizagem 2.

Todos os Critérios de Desempenho devem ser avaliados utilizando o portfólio de evidências, incluindo um relatório curto sobre a experiência do serviço de bebidas.

Progressão

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos das qualificações de nível 5 em Operações de Hotelaria. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa de grau numa Universidade 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 HTR015012111 Monitorar operações para serviços de comidas

Título do Módulo: **MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE ALIMENTOS**

Código de módulo: **MO HTR015012111**

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 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 a monitoria de operações de serviço de alimentos desde o planeamento operacional até à avaliação.

Resultados de aprendizagem:

1. Compilar um plano operacional para o serviço de alimentos
2. Implementar o plano operacional
3. Avaliar a operação de serviço de alimentos

Título do Módulo: **MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE ALIMENTOS**

Resultado de aprendizagem 2: Implementar o plano operacional

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Conduzir uma sessão de pré-enquadramento com o pessoal de serviço de alimentos
 - b) Monitorar os requisitos e a satisfação dos clientes
 - c) Monitorar a qualidade dos produtos acabados
 - d) Demonstrar boas habilidades de liderança
 - e) Demonstrar boas habilidades de comunicação com o pessoal e com os clientes
 - f) Re-abastecer todas as áreas de serviço de alimentos e completar os registos burocráticos necessários
-

Contexto de Aplicação

Pré-enquadramento:

Tipo de função/ refeição, estilo de serviço, conteúdo dos pratos, apresentação dos pratos, números a ser servidos

Registos necessários:

Folha de resumo, extracto de reconciliação, cartões de comentários dos clientes

Evidências Requeridas:

Demonstração:

O estudante deve conduzir a eles próprios de uma forma profissional enquanto assegura o funcionamento ordeiro do serviço de alimentos

Título do Módulo: **MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE ALIMENTOS**

Resultado de Aprendizagem 3: Avaliar a operação de serviço de alimentos

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Avaliar a adequabilidade do formato e aparência do menu
 - b) Determinar se foram colocados suficientes encomendas para satisfazer as necessidades de serviço
 - c) Avaliar a eficácia do plano de mesa
 - d) Rever a eficácia da alocação das tarefas
 - e) Avaliar o desempenho do pessoal e de si próprio através de uma sessão de avaliação posterior
 - f) Analisar os cartões de comentários dos clientes
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

O estudante produzirá um relatório curto detalhando a avaliação da operação de serviço de alimentos.

Título do Módulo: MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE ALIMENTOS**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 consolide o ensino e aprendizagem realizados nos níveis 3 e 4 em termos de tarefas práticas e desenvolva as habilidade de supervisão requeridas para um posição de gestão júnior na indústria. 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 3

Os docentes e estudantes devem considerar de perto o Módulo de Habilidades de Supervisão disponibilizado como Módulo Obrigatório para esta qualificação.

Estes elementos de monitoria deste Módulo podem ser estudantes do Nível 3 que estão a ser apresentados a tarefas práticas de serviço de alimentos. Isto providenciaria aos estudantes com um ambiente de trabalho realista lidando com pessoas "reais" como membros do pessoal.

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:

Deve-se apresentar aos estudantes 3 cenários diferentes requerendo o serviço de alimentos em diferentes momentos do dia: Estes requisitos devem incluir:

- Tema da refeição (propósito)
- Números envolvidos
- Custo por cabeça
- Tipos de alimentos requeridos
- Tempos

Os estudantes devem manter um portfólio de evidências para este resultado de aprendizagem o qual contém todos os documentos produzidos durante o leccionamento.

Os estudantes devem também ser encorajados a criarem a sua própria documentação (estilo do menu, formulários de pedidos, planos de mesa e alocação de tarefas) com base em documentos previamente fornecidos nos Níveis 3 e 4.

Resultado de aprendizagem 2:

Os estudantes devem seleccionar um cenário dos três apresentados no Resultado de Aprendizagem 1 para colocarem em funcionamento.

Os estudantes devem ser encorajados a prepararem-se para sessões de enquadramento anotando questões importantes a serem endereçadas por ordem de importância. Inicialmente estas sessões de enquadramento planeadas devem ser realizadas numa situação de dramatização de modo a permitirem que os estudantes pratiquem a sua realização num ambiente seguro.

Os estudantes devem reservar tempo para quaisquer questões do pessoal de modo a garantirem que todos compreendem o que têm a fazer. As respostas devem ser claras e os estudantes devem confirmar a compreensão.

A monitoria deve ser realizada de forma subtil de modo a não interferir com o serviço ao cliente mas também para garantir que os padrões de serviço são mantidos durante a experiência da refeição. Durante o processo de serviço, os estudantes devem registar quaisquer observações que eles façam sobre o desempenho do pessoal utilizando uma lista de verificação baseada em padrões organizacionais.

As habilidades de liderança devem ser demonstradas, numa primeira instância, através de exercícios de dramatização. Deve ser utilizada uma câmara de filmar para a avaliação do desempenho individual por parte dos colegas encorajando a utilização de listas de verificação de auto observação. Isto desenvolverá um sentido de responsabilidade dos estudantes pela sua própria aprendizagem.

Os registos preenchidos devem ser conservados no portfólio de evidências.

Resultado de aprendizagem 3:

Diga aos estudantes para consultarem o portfólio de evidências para avaliarem e reverem a operação de serviço de alimentos utilizando a documentação de revisão designada pelo estudante.

Os estudantes devem-se preparar bem para a sessão de avaliação posterior, utilizando listas de verificação de observação e quaisquer apreciações dos clientes obtidas durante a operação. No fornecimento de apreciações, os estudantes devem ser encorajados a começarem com os aspectos positivos do desempenho. Na eventualidade dos padrões não serem alcançados, os estudantes devem demonstrar o efeito de um mau desempenho e mostrarem o modo adequado de desempenharem tarefas de acordo com padrões organizacionais.

A análise de cartões de comentários de clientes deve basear-se nos pontos levantados durante a realização do Módulo de Realizar Estudos de Satisfação de Clientes.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE ALIMENTOS 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 Âmbitos de Actuação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.

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

Procedimentos de avaliação

Os 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 conseqüentemente todo o Âmbito de cada um dos resultados de aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 1

Este resultado de aprendizagem será avaliado utilizando um portfólio de evidências construído durante o ensino e aprendizagem deste Resultado de Aprendizagem.

Deve ser dada uma lista de verificação dos conteúdos ao estudante sobre a qual construir o portfólio para assegurar a total cobertura dos Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação.

Resultado de Aprendizagem 2

Os estudantes devem seleccionar um cenário dos três apresentados no início do Resultado de Aprendizagem 1 para colocarem em funcionamento.

Devem ser recolhidas evidências utilizando uma lista de verificação de observação cobrindo todos os Critérios de Desempenho e Âmbitos de Actuação com evidências para parte dos Critérios de Desempenho (f), registos burocráticos preenchidos arquivados no portfólio de evidências.

Resultado de Aprendizagem 3

A avaliação do Critério de Desempenho (e) deve ser feita utilizando a lista de verificação de observação concebida para o Resultado de Aprendizagem 2.

Todos os Critérios de Desempenho devem ser avaliados utilizando o portfólio de evidências, incluindo um relatório curto sobre a experiência do serviço de alimentos.

Progressão

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos das qualificações de nível 5 em Operações de Hotelaria. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa de grau numa Universidade 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 HTR025015101 Controlar os níveis de aprovisionamento e armazenagem no local de trabalho

Título do Módulo: **CONTROLAR OS NÍVEIS DE INVENTÁRIOS E ARMAZENAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO**

Código de módulo: **MO HTR025015101**

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 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 habilidades e os conhecimentos básicos associados à inventariação de inventários e à manutenção de um bom nível de inventários de bens

Resultados de aprendizagem:

1. Determinar procedimentos de encomenda para uma selecção de produtos
2. Definir um método para monitorizar os níveis físicos de inventário
3. Determinar e manter um bom nível de inventário

Título do módulo: **CONTROLAR OS NÍVEIS DE INVENTÁRIO E ARMAZENAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO**

Resultado de aprendizagem 1: Determinar procedimentos de encomenda para uma selecção de produtos

CrITÉrios de Desempenho

- a) Encontrar o fornecedor mais adequado para uma variedade de produtos
 - b) Calcular as quantidades necessárias dos produtos seleccionados
 - c) Efectuar encomendas com o fornecedor seleccionado, fornecendo informações pormenorizadas suficientes
-

Contexto de Aplicação

Produtos:

perecíveis, congelados, frágeis, perigosos

Informações pormenorizadas:

quantidade, qualidade, preço e hora/data de entrega

Evidências Requeridas:

Nível escrito/oral:

Os estudantes devem encontrar o fornecedor mais adequado para os bens e efectuar encomendas de forma atempada e em quantidade suficiente

Título do Módulo: **CONTROLAR OS NÍVEIS DE INVENTÁRIO E ARMAZENAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO**

Resultado de aprendizagem 2: Definir um método para monitorizar os níveis físicos de inventário

CrITÉrios de Desempenho

- (a) Identificar as necessidades de fornecimento, tendo em conta a manutenção de bons níveis de inventário e o prazo de entrega estabelecido pelo fornecedor.
 - (b) Organizar inventários nas alturas devidas e delegar responsabilidades ao pessoal
 - (c) Redigir relatórios precisos relativamente aos dados do inventário, respeitando os prazos designados
-

Contexto de Aplicação

O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas:

Nível escrito/oral:

Os estudantes devem monitorizar os níveis de inventário e redigir relatórios relativamente aos procedimentos de inventariação

Resultado de aprendizagem 3: Determinar e manter um bom nível de inventário

Critérios de Desempenho

- (a) Manter um sistema de rotação do inventário que melhor se adapte ao armazenamento de inventários
 - (b) Determinar os bons níveis de inventário de uma gama de bens
 - (c) Manter os procedimentos para identificar e registar o inventário danificado.
 - (d) Manter um sistema de emissão de inventário para registar todos os inventários que entrem ou saiam do armazém
-

Contexto de Aplicação

O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Nível escrito/oral:

O estudante deve manter um bom nível de inventário dos bens necessários, controlando as emissões e os custos envolvidos

Título do Módulo: CONTROLAR OS NÍVEIS DE INVENTÁRIO E ARMAZENAMENTO NO LOCAL 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 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 permita capacitar o estudante para supervisionar e controlar os níveis de inventário, baseando-se no controlo de inventários do nível Médio 3, e para receber, manusear e armazenar produtos alimentares no nível 4. Com este entendimento e conhecimento de fundo, o estudante irá desempenhar funções de gerente júnior, ao organizar e manter os níveis inventário necessários em diversas estruturas. 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 3

Durante a realização deste módulo, os estudantes devem ser submetidos a uma variedade de situações de aprovisionamento, incluindo a instituição escolar e outras instituições relevantes para a formação, com poder de compra maior e menor.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um portfólio de evidências durante a realização deste módulo

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

Resultado de aprendizagem 1:

Na administração deste Resultado de aprendizagem, os docentes devem utilizar uma variedade de estudos de caso

para apresentar a multiplicidade de produtos exigidos pelas diferentes organizações no âmbito da indústria hoteleira.

Os estudantes devem receber encomendas de vários departamentos de uma grande organização hoteleira para calcular as quantidades necessárias dos produtos seleccionados. Nesta altura, os estudantes devem encontrar o fornecedor mais adequado, levando os seguintes aspectos em consideração, por forma a chegar às respectivas conclusões:

- Preço
- Variedade de produtos/produção local
- Quantidades disponíveis
- Modalidades de entrega
- Localidade

Um método alternativo para a conclusão deste módulo seria trabalhar com os estudantes que estudem nos níveis 3 e 4 e frequentem os módulos acima mencionados em Conteúdo/Contexto e as unidades práticas que envolvam a realização de encomendas de consumíveis.

Os estudantes devem, então, redigir e completar a documentação apropriada para efectuar as encomendas aos fornecedores escolhidos. Devem ter cuidado no sentido de fornecer os detalhes necessários para facilitar o processo de encomenda.

Resultado de aprendizagem 2:

Pode revelar-se útil trabalhar de perto com o responsável pelo aprovisionamento da escola, estabelecendo níveis físicos de inventário a partir de uma variedade de produtos, os quais poderiam incluir:

- Consumíveis para uso em todas as aulas práticas
- Recursos didácticos para a Hotelaria e Turismo
- Aprovisionamentos gerais para uso na escola

Idealmente, a delegação de responsabilidades no que toca à inventariação de inventários poderia abranger os estudantes dos níveis 3 e Médio 4. Caso contrário, os estudos de caso e as simulações deverão ser usados quando se abordar a organização de inventários.

Na ausência de dados “reais” de inventariação produzidos na escola, será necessário fornecer aos estudantes a seguinte informação, tendo por base os mesmos estudos de caso utilizados no Resultado de Aprendizagem 1:

- Número/peso dos inventários físicos efectivamente acumulados
- Fichas de existências/documentos relacionados com recibos/emissões
- Qualquer outra informação relativa aos itens em inventário

De seguida, os estudantes devem redigir um breve relatório em que identificam as áreas onde o inventário físico não corresponde ao inventário que deveria existir. O estudante deve sugerir motivos que possam estar na origem destas

discrepâncias e sugerir formas de prevenir que estas mesmas diferenças se venham a repetir no futuro.

Resultado de aprendizagem 3:

Do mesmo modo, este resultado de aprendizagem deve ser idealmente atingido utilizando os recursos práticos na escola, sempre que possível. Caso isto não se verifique, dever-se-á considerar desenvolver os estudos de caso utilizados nos Resultados de aprendizagem 1 e 2.

Os procedimentos e a documentação requerida devem ser desenvolvidos e designados pelo estudante de acordo com as necessidades da organização seleccionada.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e o ensino em CONTROLAR OS NÍVEIS DE INVENTÁRIO E ARMAZENAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO 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 Âmbitos de Actuação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.

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

Procedimentos de avaliação

Os 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 do controlo de inventários.

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

Progressão

Este módulo integra uma série que foi desenvolvida e que, em conjunto, faz parte dos módulos optativos da qualificação de nível 5 em Operações de Hotelaria e Cozinha Profissional. 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 HTR035001111 Explorar as oportunidades de negócio a nível local

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

Código de módulo: **MO HTR035001111**

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 NEGÓCIOLOCAIS**

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

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

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 o módulo desperte o estudante para as tendências actuais da indústria, de modo a permitir-lhe tomar decisões responsáveis ao longo do seu percurso em direcção à indústria que escolheu. 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 3

Dever-se-ão fazer referências aos seguintes módulos:

- Compreensão dos sectores da Hotelaria e do Turismo, realizado durante a qualificação do nível 3.
- Os estudantes terão também adquirido informação e conhecimentos ao concluírem o módulo Adquirir experiência de trabalho no sector da hotelaria e do turismo, nível 3 e
- Pôr em prática a experiência de trabalho no sector da hotelaria e do turismo, nível 4.
- Determinar sistemas de controlo financeiro
- Identificar práticas de gestão dos recursos humanos
- Determinar estratégias de marketing na área do turismo e hotelaria

Durante a realização deste módulo, dever-se-á manter um portfólio de evidências.

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 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 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 Âmbitos de actuação, 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 Âmbitos de Actuação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.

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

Procedimentos de avaliação

Os 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, consequentemente, 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 Âmbitos de Actuação.

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 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 HTR015013111Projecto Integrado

Título do Módulo: REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO

Código do Módulo: MO HTR015013111

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 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 HTR015014111Levar a cabo uma experiência de trabalho

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Código do módulo: MO HTR015014111

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 / Orais:

Os estudantes podem claramente actualizar as qualidades e habilidades através de auto-avaliação e podem estabelecer objectivos pessoais realistas.

Demonstração:

Os estudantes são capazes de confirmar os preparativos para a posição da experiência de trabalho com o empregador.

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Resultado de Aprendizagem 2: Realizar as tarefas da experiência de trabalho planeadas

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Estabelecer os padrões esperados a serem atingidos
 - b) Realizar as tarefas alocadas de uma forma profissional de acordo com os padrões esperados.
 - c) Observar os requisitos de saúde, segurança e higiene em todos os momentos.
 - d) Demonstrar a capacidade de lidar com situações imprevistas.
-

Contexto de Aplicação

Padrões esperados:

Tempos de presença, vestuário apropriado, regras na utilização de equipamento, apresentação do produto final.

Situações inesperadas:

Reclamações de clientes, falta de produtos /produção disponível, carga de trabalho extra

Evidências Requeridas:

Demonstração:

Os estudantes são capazes de realizar as tarefas alocadas durante a experiência de trabalho e lidar com situações inesperadas.

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Resultado de Aprendizagem 3: Contribuir para a organização

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|----|--|
| a) | Observar atentamente as práticas de trabalho colocando questões quando for relevante. |
| b) | Ouvir atentamente as instruções, aceitando-as de uma forma positiva. |
| c) | Trabalhar eficazmente como indivíduo. |
| d) | Trabalhar eficazmente como membro de uma equipa. |
| e) | Modificar apropriadamente o comportamento de forma a corresponder às necessidades de diferentes situações. |
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas

Demonstração:

O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

TÍTULO DO MÓDULO: LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar a experiência de trabalho

CrITÉrios de Desempenho

- a) Determinar o progresso feito em direcção aos objectivos definidos.
 - b) Analisar as habilidades desenvolvidas durante a experiência de trabalho.
 - c) Avaliar a localização da experiência de trabalho.
 - d) Desenvolver objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros.
-

Contexto de Aplicação

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

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

Os estudantes devem produzir um relatório detalhando o progresso realizado durante a experiência de trabalho e desenvolver objectivos futuros realistas.

TÍTULO DO MÓDULO: 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 experiências de trabalho anteriores realizadas para o Nível 3. Os estudantes devem ser guiados na actualização deste documento. Devem ser encorajados a serem honestos nas suas afirmações, demonstrando ao mesmo tempo as suas habilidades para operar eficazmente no sector.

A negociação de metas e objectivos individuais é central para o desenvolvimento de colocações adequadas em experiências de trabalho. É da responsabilidade dos docentes manter uma base de dados / lista de estabelecimentos adequados, dispostos a oferecer experiências de trabalho valiosas. Para este efeito é essencial desenvolver boas relações com uma variedade de empregadores de entre todo o espectro de estabelecimentos. Esta lista / base de dados deve ser partilhada com todos os membros das equipas de docentes. Este aspecto vai garantir uma maior disseminação da pressão exercida no sector e encorajar a sua total participação na qualificação.

Os docentes devem fornecer a cada estudante uma lista de verificação para informar as suas discussões sobre os preparativos para a experiência de trabalho. Pode ser aconselhada a realização de entrevistas simuladas, preferivelmente com potenciais empregadores, mas, não sendo possível, com outro membro da equipa de docentes, de forma a permitir que os estudantes pratiquem as suas habilidades de negociação.

Os empregadores devem ser informados pelo docente acerca do que será esperado deles em termos de relatório e / ou preenchimento da lista de verificação de observação e sobre os tipos e níveis de habilidades que é esperado que o estudante realize a este nível.

Resultado de Aprendizagem 2:

Este Resultado de Aprendizagem será efectuado no estabelecimento escolhido / alocado. No entanto, de forma a preparar os estudantes, os docentes devem discutir a variedade de tarefas que poderão ser esperadas deles e o seu nível de independência e responsabilidade. Ao negociar as suas condições individuais para a experiência de trabalho, poderá ser útil convidar os empregadores para a sala de aula para discutir as suas expectativas em relação aos estudantes.

Ao abordar as situações inesperadas, deve ser feita referencia ao Módulo realizado anteriormente que identifica e pratica estratégias para lidar com estas. Este aspecto deve reflectir o grau de independência e habilidade para trabalhar individualmente.

Os empregadores devem estar totalmente comprometidos / envolvidos no desenvolvimento das listas de verificação necessárias, a serem seguidas e preenchidas durante a experiência de trabalho, de forma a fornecer evidências suficientes do desempenho.

Os estudantes devem ser encorajados a preencher um diário completo de actividades, relacionando cada actividade com as metas e objectivos que estabeleceram para si próprios. A este nível os estudantes devem ser mais avaliativos e auto-reflectivos na experiência de trabalho.

Resultado de Aprendizagem 3:

Este Resultado de Aprendizagem será efectuado no estabelecimento escolhido / alocado. No entanto, de forma a preparar os estudantes, os docentes devem discutir a variedade de métodos para observar, ouvir, pedir conselhos, trabalhar em equipa e modificar o comportamento que poderá ser esperado deles. Deve ser feita referência aos Módulos de Competências Genéricas que abordam directamente estes assuntos. Ao negociar as suas condições individuais para a experiência de trabalho, poderá ser útil convidar os empregadores para a sala de aula para discutir as suas expectativas em relação aos estudantes.

Os estudantes devem ser encorajados a preencher um diário completo de actividades, relacionando cada actividade com as metas e objectivos que estabeleceram para si próprios. A este nível os estudantes devem ser mais avaliativos e auto-reflectivos na experiência de trabalho.

Resultado de Aprendizagem 4:

Utilizando os diários de actividades preenchidos os estudantes devem rever o seu progresso para atingir as metas e objectivos. Quaisquer lacunas identificadas devem ser evidenciadas e deve ser construído um plano para atingir estes objectivos de forma alternativa.

Neste ponto os docentes devem discutir, com os alunos individualmente, os relatórios recebidos dos empregadores de forma a ajudar e a apoiar o processo de revisão. Este aspecto deve também auxiliar a desenvolver objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros.

Devem ser entregues modelos de relatórios aos estudantes e estes devem entregar uma cópia de rascunho para comentários antes de entregar a cópia final para fins de avaliação. Os docentes devem rever e criticar construtivamente o primeiro e segundo rascunho. Ao avaliar a experiência de trabalho os estudantes devem ser encorajados a avaliar em termos de:

- Capacidade de desempenhar as tarefas adequadas a este nível
- Existência de oportunidades para o próprio desenvolvimento
- Apoio disponibilizado pelo empregador / supervisor directo
- Colocação recomendada para utilização futura

No final deste processo, os estudantes devem ser encorajados a definir novas metas e objectivos realistas para si próprios em termos de objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho

realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1:

Os Critérios de Desempenho a), b) e c) devem ser avaliados utilizando o trabalho do estudante realizado na aula, utilizando modelos fornecidos pelo docente. Estes modelos devem incluir um CV salientando os pontos fortes e fracos e metas e objectivos.

O Critério de Desempenho d) deve ser avaliado utilizando a informação essencial reunida na preparação para o emprego

O Critério de Desempenho e) deve ser avaliado utilizando uma lista de verificação de observação durante a reunião de negociação / finalização.

Resultados de Aprendizagem 2 e 3:

Estes Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados através de uma lista de verificação de observação simples

a ser preenchida pelo empregador durante a experiência de trabalho.

Esta pode ser apoiada por um relatório do empregador e / ou colegas de trabalho, para o qual a escola deve fornecer um modelo simples. Este relatório não deverá ter mais de 1000 palavras.

Os docentes devem também realizar observações formais no local de trabalho durante um mínimo de **três (3)** ocasiões, reunindo evidências através de uma lista de verificação de observação.

Resultado de Aprendizagem 4:

Os Critérios de Desempenho a), b) e c) devem ser avaliados utilizando um relatório entregue pelo estudante, o qual deve incorporar detalhes do diário de trabalho mantido ao longo do tempo da experiência de trabalho. O estudante deve também incorporar os objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros definidos, incluindo uma razão lógica para estas decisões. Este relatório deve ser entregue utilizando modelos fornecidos pelo docente e não deverá ter mais de 1000 palavras.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 4. Perspectiva-se que os estudantes possam progredir para as qualificações de Nível 5 ou entrar no mercado de trabalho.

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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