

CERTIFICADO VOCACIONAL DE NÍVEL III
EM ECOTURISMO

Índice

1. INFORMAÇÃO SOBRE O REGISTO DA QUALIFICAÇÃO	3
1.1. Plano de Estudos	3
1.2. Grupo Alvo e Pontos de Saída	5
1.3. Requisitos de Instrução	6
2. ESTRATÉGIAS DE AVALIAÇÃO DE CANDIDATOS	7
3. UNIDADES DE COMPETÊNCIA GENÉRICAS	11
UC HG013001 Relacionar-se socialmente forma eficaz	11
UC HG013002 Preparar-se para o emprego	15
UC HG023001 Usar a língua inglesa em situações profissionais	18
UC HG023002 Comunicar informação de trabalho	19
UC HG023003 Ler e responder a materiais escritos	20
UC HG023004 Produzir materiais escritos	21
UC HG033001 Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade	22
UC HG033002 Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso	24
UC HG043001 Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	25
UCHG043002 Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	27
UC HG053001 Utilizar o computador pessoal para acesso a informação e comunicação	29
HG053001 Utilizar o computador pessoal para acesso a informação e comunicação	32
UC HG053002 Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples	35
4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS	37
UC HTR0332211 Executar tarefas administrativas simples	37
UC HTR0332311 Acolher profissionalmente a clientela	39
UC HTR0332411 Caracterizar a clientela turística	41
UC HTR0332511 Descrever a geografia física e humana de Moçambique	43
UC HTR0332611 Interpretar um sítio turístico tendo como horizonte um determinado público	45
UC HTR0332711 Utilizar sistemas informatizados de reservas	47
UC HTR0332811 Explicar os fundamentos e a evolução do conceito de desenvolvimento sustentável	49
UC HTR0332911 Descrever a oferta turística de Moçambique	51
UC HTR0333011 Interagir com a clientela em inglês	53
UC HTR0333111 Providenciar primeiros socorros	55
UC HTR0333311 Confirmar a sua escolha profissional	57
UC HTR0333411 Consolidar a sua escolha profissional	59

1. INFORMAÇÃO SOBRE O REGISTO DA QUALIFICAÇÃO

1.1. Plano de Estudos

Título da Qualificação:		Certificado Vocacional III em Ecoturismo		
Código Nacional		Q HTR03302111		
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub campo	03 Turismo	
Nível do QNQP	3	Créditos totais	120	
Data do registo		Data da revisão do registo	A cada 3 anos	
Progressão	Os graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa no sector do Turismo e ▪ Produzir diferentes documentos administrativos. ▪ Explicar os fundamentos e a evolução do conceito do desenvolvimento sustentável ▪ Acolher profissionalmente a clientela ▪ Dispensar informação turística de Moçambique ▪ Descrever a geografia física e humana de Moçambique ▪ Interagir com a clientela em inglês. ▪ Interpretar um sítio turístico à intenção de um público ▪ Iniciar-se ao empreendedorismo ou ingressar na qualificação do Certificado Vocacional 4 do Campo de Hotelaria e Turismo.			
Regras de combinação de módulos				
Módulos de habilidades genéricas: O candidato deve completar um mínimo de 24 créditos.				
Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórias: O candidato deve completar um mínimo de 84 créditos.				
Módulos de Avaliação Integrada: O candidato deve completar um mínimo de 12 créditos.				
Conteúdo da Qualificação				
Módulos constantes nesta Qualificação				
Código do Módulo	Código da Unidade de Competência relacionada	Título do Módulo	Número de Créditos	Horas Normativas
Módulos de habilidades genéricas				
MO HG013001	UC HG013001	Relacionar-se socialmente de forma eficaz	2	20
MO HG013002	UC HG013002	Preparar-se para o emprego	2	20
MO HG023001	UC HG023001	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2	20
MO HG013002	UC HG023002	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2	20
MO HG023003	UC HG023003	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG023004	UC HG023004	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG033001	UC HG033001	Interpretar o espaço físico em 2-D	2	20
MO HG033002	UC HG033002	Resolver problemas e situações do dia-a-dia utilizando números racionais	2	20

MO HG043001	UC HG043001	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	2	20
MO HG043002	UC HG043002	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	2	20
MO HG053001	UC HG053001	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2	20
MO HG015002	UC HG053002	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples	2	20
Total			24	240
Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios				
MO HTR03322111	UC HTR03322111	Executar tarefas administrativas simples	8	80
MO HTR03323111	UC HTR03323111	Acolher profissionalmente a clientela	8	80
MO HTR03324111	UC HTR03324111	Caracterizar as clientelas turísticas	8	80
MO HTR03325111	UC HTR03325111	Descrever a geografia física e humana de Moçambique	8	80
MO HTR03326111	UC HTR03326111	Interpretar um sítio turístico à intenção de um público	8	80
MO HTR03327111	UC HTR03327111	Iniciar-se ao empreendedorismo	6	60
MO HTR03328111	UC HTR03328111	Utilizar sistemas de reservas informatizadas	8	80
MO HTR03329111	UC HTR03329111	Explicar os fundamentos e a evolução do conceito do desenvolvimento sustentável	8	80
MO HTR03330111	UC HTR03330111	Descrever a oferta turística de Moçambique	8	80
MO HTR03331111	UC HTR03331111	Interagir com a clientela em inglês	8	60
MO HTR03332111	UC HTR03332111	Providenciar primeiros socorros	6	80
Total			84	840
Módulos de Avaliação Integrada				
MO HTR03333111	UC HTR03333111	Confirmar a sua escolha profissional (Estágios de observação em diferentes áreas de actividade turística)	4	40
MO HTR03334111	UC HTR03334111	Consolidar a sua escolha profissional (Estágios de exploração em diferentes áreas de actividade turística)	8	80
Total			12	120

1.2. Grupo Alvo e Pontos de Saída

Grupo alvo(s)	Pontos de saída
Graduados da 10ª classe do ensino geral Aqueles que possuírem um certificado profissional de nível básico	Desenvolvimento de habilidades para realizar actividades de ▪ Produzir diferentes documentos administrativos. ▪ Explicar os fundamentos e a evolução do conceito do desenvolvimento sustentável ▪ Acolher profissionalmente a clientela ▪ Dispensar informação turística de Moçambique ▪ Descrever a geografia física e humana de Moçambique ▪ Interagir com a clientela em inglês. ▪ Interpretar um sítio turístico à intenção de um público ▪ Iniciar-se ao empreendedorismo lidar com clientes vários em rotinas conhecidas e situações previsíveis e de raciocínio limitado, com um mínimo de supervisão. Um certificado profissional de nível básico ou um curso de curta duração para área em questão.

Formas de instrução
Actividades práticas na unidade de produção da escola associadas a aulas teóricas numa sala de aula. Esta qualificação pode ser oferecida apenas a tempo inteiro, mas deve permitir que estudantes se inscrevam em módulos individuais se assim o desejarem. Experiência de trabalho na Instituição ou em outras instituições do mesmo sector. O reconhecimento de aprendizagem anterior deve ser considerado para os que já trabalharam numa empresa Turística anteriormente. O ensino à distância deve ser também considerado como uma forma importante de instrução da qualificação em futuros desenvolvimentos.

1.3. Requisitos de Instrução

Requisitos de instrução	
Instalações e Equipamento	Sala de computadores Biblioteca Atlas africano Atlas de Moçambique Atlas mundial Bússolas Calculadora Consola telefónica Telefones (para a consola telefónica) Dicionário (Português-Inglês) Estojos de primeiros socorros Fotografias aéreas das diferentes regiões de Moçambique GPS Guias turísticas de Moçambique Mapa de África-Político Mapa de África-Físico Mapa de África-Toponómico Mapa de África-Hidrográfico Mapa de Moçambique -Político Mapa de Moçambique -Físico Mapa de Moçambique -Toponómico Mapa de Moçambique -Hidrográfico Microfófono e amplificador-Potátil Projector multimeios e tela de projecção "Software" para fazer reservas numa companhia aérea: Amadeus Simulador Viasinc (Amadeus, Galileo, WorldSpan, Sabre e Apollo)
Recursos	Materiais de referência para cada estudante Livros de trabalho Livros practices de services turísticos para cada estudante
Duração	Um ano de instrução, 38 semanas divididas em dois semestres, e em media 32 horas por semana Outras durações possíveis de instrução negociáveis com os empregadores ou estudantes individualmente

2. 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 do 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	Relacionar-se socialmente de forma eficaz	2					
G	Preparar-se para o emprego	2					
G	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2					
G	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2					
G	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2					
G	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2					
G	Interpretar o espaço físico em 2-D	2					
G	Resolver problemas e situações do dia a dia utilizando números racionais	2					
G	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	2					
G	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	2					
G	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2					
G	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples	2					
VO	Executar tarefas administrativas simples	8	x	x	x		
VO	Acolher profissionalmente a clientela	8		x			

VO	Caracterizar as clientelas turísticas	8	x	x			
VO	Descrever a geografia física e humana de Moçambique ¹	8	x	x			
VO	Interpretar um sítio turístico à intenção de um público	8	x	x	x		
VO	Iniciar-se ao empreendedorismo	6	x	x			
VO	Utilizar sistemas de reservas informatizadas	8		x	x		
VO	Explicar os fundamentos e a evolução do conceito do desenvolvimento sustentável	8	x				
VO	Descrever a oferta turística de Moçambique	8	x	x			
VO	Interagir com a clientela em inglês	8	x	x			x
VO	Providenciar primeiros socorros	6	x	x			x
AI	Confirmar a sua escolha profissional (Estágios de observação em diferentes áreas de actividade turística)	4	x		x	x	
AI	Consolidar a sua escolha profissional (Estágios de exploração em diferentes áreas de actividade turística)	8	x		x	x	

Semestr e	Título do Módulo
Módulos de Habilidades Genéricas	
1	Comunicar em Português
1	Comunicar em Inglês
1	Tecnologias de Informação e comunicação
1	Matemática
1	Habilidades para a vida
Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios	
1	Executar tarefas administrativas simples
1	Acolher profissionalmente a clientela
1	Caracterizar as clientelas turísticas
1	Descrever a geografia física e humana de Moçambique
1	Interpretar um sítio turístico à intenção de um público
1	Iniciar-se ao empreendedorismo
2	Utilizar sistemas de reservas informatizadas
2	Explicar os fundamentos e a evolução do conceito do desenvolvimento sustentável
2	Descrever a oferta turística de Moçambique
2	Interagir com a clientela em inglês
2	Providenciar primeiros socorros
Módulos de Avaliação Integrada	
1	Confirmar a sua escolha profissional (Estágios de observação em diferentes áreas de actividade turística)
2	Consolidar a sua escolha profissional (Estágios de exploração em diferentes áreas de actividade turística)

3. UNIDADES DE COMPETÊNCIA GENÉRICAS

UC HG013001 Relacionar-se socialmente forma eficaz

Registo de Unidade de Competência

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

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

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

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

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<i>Simulação/dramatização:</i> Evidências, através de uma simulação/dramatização em grupo, de que o candidato: a) Demonstra os critérios de desempenho para preparar um encontro de negociação de acordo com uma lista de verificação; e b) Demonstra os critérios de desempenho para dirigir uma reunião de negociação de acordo com uma lista de verificação.	

UC HG013002 Preparar-se para o emprego
Registo de Unidade de Competência

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

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

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

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

UC HG023001 Usar a língua inglesa em situações profissionais
Registo de Unidade de Competência

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

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

UC HG023002 Comunicar informação de trabalho
Registo da Unidade de Competência

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

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

UC HG023003 Ler e responder a materiais escritos
Registo de Unidade de Competência

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

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

UC HG023004 Produzir materiais escritos
Registo de Unidade de Competência

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

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

UC HG033001 Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade
Registo da Unidade de Competência

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

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

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

UC HG033002 Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso
Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso	
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o candidato fica apto a calcular distâncias entre pontos de difícil acesso.			
Código	UC HG 03 3002	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub Campo	Matemática
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	
Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho		Contextos de Aplicação
1. Determina distâncias entre pontos em figuras dadas.	a) Calcula as medidas dos lados e dos ângulos de triângulos rectângulos.		Razões trigonométricas no triângulo rectângulo.
	b) Resolve triângulos.		Teorema de Pitágoras.
	Evidências Requeridas		Teorema de Tales.
	Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato, utilizando o Teorema de Pitágoras e as razões trigonométricas seno, cosseno e tangente de ângulos agudos, é capaz de calcular a medida dos lados e dos ângulos de triângulos rectângulos dados.		Conceito e critérios de semelhança de triângulos.
	Para o Critérios de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato, utilizando o conceito de semelhança de triângulos, o Teorema de Tales, o Teorema dos Senos e o Teorema dos Cossenos, é capaz de calcular a medida dos lados e dos ângulos de triângulos dados.		Teoremas dos Senos e dos Cossenos.
2. Constrói uma figura para representar um problema e usá-la para calcular a distância entre pontos de difícil acesso.	a) Esboça uma figura para representar um problema de cálculo de distâncias entre pontos de difícil acesso.		Edifícios, árvores e postes de iluminação existentes no local.
	b) Determina as distâncias acima referidas, discute e interpreta a solução.		
	Evidências Requeridas		
	Para o Critério de Desempenho 1.: Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de esboçar uma figura geométrica a partir dum enunciado.		
	Para o Critério de Desempenho 2.: Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de utilizar esta figura para calcular distâncias entre pontos de difícil acesso em que não é possível fazer uma medição, discutir e interpretar o resultado.		

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

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

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

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

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

Registo de Unidade de Competência

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

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

	<i>Evidências por escrito/oral</i> Dado um texto informativo, o candidato identifica a ideia principal.	
4. Escrever correctamente um texto, considerando a finalidade indicada, utilizando regras básicas da escrita	a) Elabora um texto a partir de dados fornecidos em tabela ou gráficos. b) Revê o gráfico e o texto elaborados. c) Corrige possíveis erros no gráfico e texto.	Textos informativos que apresentem dados que variam ao longo do tempo como é o caso de dados sobre produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou sua evolução, acidentes de trabalho e suas consequências Convenções básicas da escrita a considerar: abertura de parágrafos, ortografia, translineação, pontuação.
	Evidências Requeridas <i>Evidências por escrito/oral</i> Um texto, com cerca de 250 palavras, compilado a partir de dados de uma tabela ou um gráfico, utilizando correctamente as convenções básicas da escrita.	
5. Escrever correctamente um texto, considerando a finalidade indicada e utilizando regras básicas da escrita	a) Escreve um texto respeitando as convenções gráficas básicas b) Revê o texto escrito c) Corrige possíveis erros no texto escrito	Textos informativos que apresentem dados que variam ao longo do tempo como é o caso de dados sobre produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou sua evolução, acidentes de trabalho e suas consequências. Convenções básicas da escrita a considerar: abertura de parágrafos, ortografia, translineação, pontuação.
	Evidências Requeridas <i>Evidências por escrito/oral</i> a) Texto escrito manualmente, no resultado anterior, com cerca de 250 palavras e um máximo de 3 erros ortográficos, e 3 erros de qualquer outra natureza. b) O mesmo texto escrito no computador com um máximo de 5 erros imputáveis à digitação/ortografia e 2 dos restantes.	

²Aqui colocam-se 5 erros tendo em conta que, no geral, os computadores apresentam o processador de texto em língua inglesa e nem sempre dispõem de um corrector ortográfico de língua portuguesa porque se tal fosse deveriam usar o corrector gramatical e ortográfico do processador de texto e aí apenas se admitiriam 3 erros de qualquer natureza, considerando o nível dos candidatos e o facto de nem sempre todas as palavras estarem registadas no dicionário usado pelo processador de texto.

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

Registo da Unidade de Competência

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

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Operar um computador pessoal	a) Identificar partes ("hardware") de computador pessoal. b) Ligar e desligar um computador pessoal. c) Iniciar e terminar sessão de trabalho, usando rato e teclado. d) Identificar elementos do ambiente de trabalho e suas funções e configurar preferências do utilizador. e) Manipular ícones do ambiente de trabalho para aceder a características do computador. f) Identificar unidades periféricas de entrada e/ou saída e preparar impressora com consumíveis para utilização.	Partes de computador: unidade central, monitor, teclado, rato. Elementos do ambiente de trabalho: área de trabalho, barra de tarefas, menus, ícones. Preferências do utilizador: protecção do ecrã, fundo do ecrã.
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita e prática:</i> a) Imagem de computador com partes identificadas. b) Imagem de computador pronto a ser usado e descrição de finalização correcta de sessão de trabalho. c) Imagem do ambiente de trabalho, com identificação de seus elementos, mostrando 1 preferência do utilizador e 1 janela aberta associada a um ícone. d) Lista de unidades periféricas do computador em uso e consumíveis correctamente colocados na impressora.	Manipular: seleccionar, abrir, fechar. Características: directórios /pastas, ficheiros, caixa do lixo, ajuda, processador, memória, disco duro. Unidades periféricas: leitor e/ou gravador de disquetes, de CD ou de DVD, disco "flash" ou externo, impressora. Consumíveis: papel, tinteiro ou tonner ou fita.
2. Manipular directórios/pastas e ficheiros	a) Manusear janelas no ambiente de trabalho. b) Usar programas utilitários do sistema. c) Organizar directórios/pastas e sub-directórios/pastas.	Manusear janelas: abrir, fechar, dimensionar, percorrer, seleccionar, arranjar.

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de Aplicação
	d) Manusear ficheiros de diferentes tipos. e) Usar programa anti-vírus para detecção de vírus.	Utilitários: calculadora, editor de texto, jogo ou aplicação de desenho. Organizar directórios/pastas: criar, nomear, renomear, copiar, mover, apagar, recuperar. Manusear ficheiros: copiar, mover, localizar, renomear, criar atalhos, executar/correr, apagar, recuperar. Tipos de ficheiros: .txt, .exe, .bmp, .jpg,
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita e prática:</i> a) Imagem de 2 janelas, 1 mostrando itens não contíguos seleccionados e 1 mostrando itens ordenados por um dos atributos b) Impressão mostrando o uso de 1 programa utilitário c) Imagem de 2 directórios/pastas criadas: uma com 3 ficheiros e outra com 1 sub-directório/pasta, 1 ficheiro e 1 atalho para 1 ficheiro d) Imagem do resultado do uso de anti-vírus	
3. Consultar e buscar informação da Internet	a) Utilizar aplicação de navegação ('browser'). b) Visitar sítios da 'web' usando endereços. c) Navegar por sítios da 'web' usando funções de navegação. d) Pesquisar informação usando motor de busca e critérios de pesquisa. e) Baixar ficheiros da internet.	Aplicação: com interface gráfico. Endereço: www. Funções de navegação: frente, trás, página inicial, ligações ('links'), parar, refrescar. Motor de busca: Google, Yahoo. Critério de pesquisa: palavra, várias palavras, frase.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita e prática:</i> a) Imagens de 2 páginas, de um sítio visitado, indicando o caminho de acesso b) Imagens de 2 critérios de pesquisa diferentes e imagens de informações correspondentes encontradas c) Imagem de 2 ficheiros baixados da internet com indicação da sua proveniência	
4. Comunicar usando correio electrónico	a) Criar caixa de e-mail grátis na internet. b) Redigir e enviar mensagem e-mail, com elementos preenchidos. c) Abrir e-mail recebido e responder e/ou encaminhar. d) Registar endereço e-mail em livro de endereços. e) Preparar e enviar mensagem e-mail com anexo. f) Receber e abrir e-mail com anexo e extrair anexos.	Aplicação: webmail. Elementos: remetente, destinatário, assunto. Destinatário: um, vários. Anexo: documento, imagem.
	Evidências Requeridas	

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

HG053001 Utilizar o computador pessoal para acesso a informação e comunicação

Registo da Unidade de Competência

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

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Operar um computador pessoal	g) Identificar partes ("hardware") de computador pessoal. h) Ligar e desligar um computador pessoal. i) Iniciar e terminar sessão de trabalho, usando rato e teclado. j) Identificar elementos do ambiente de trabalho e suas funções e configurar preferências do utilizador. k) Manipular ícones do ambiente de trabalho para aceder a características do computador. l) Identificar unidades periféricas de entrada e/ou saída e preparar impressora com consumíveis para utilização.	Partes de computador: unidade central, monitor, teclado, rato. Elementos do ambiente de trabalho: área de trabalho, barra de tarefas, menus, ícones. Preferências do utilizador: protecção do ecrã, fundo do ecrã. Manipular: seleccionar, abrir, fechar. Características: directórios /pastas, ficheiros, caixa do lixo, ajuda, processador, memória, disco duro. Unidades periféricas: leitor e/ou gravador de disquetes, de CD ou de

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	DVD, disco “flash” ou externo, impressora. Consumíveis: papel, tinteiro ou tonner ou fita.
	<i>Evidência escrita e prática:</i> e) Imagem de computador com partes identificadas. f) Imagem de computador pronto a ser usado e descrição de finalização correcta de sessão de trabalho. g) Imagem do ambiente de trabalho, com identificação de seus elementos, mostrando 1 preferência do utilizador e 1 janela aberta associada a um ícone. h) Lista de unidades periféricas do computador em uso e consumíveis correctamente colocados na impressora.	
2. Manipular directórios/pastas e ficheiros	b) Manusear janelas no ambiente de trabalho. b) Usar programas utilitários do sistema. c) Organizar directórios/pastas e sub-directórios/pastas. d) Manusear ficheiros de diferentes tipos. e) Usar programa anti-vírus para detecção de vírus.	Manusear janelas: abrir, fechar, dimensionar, percorrer, seleccionar, arranjar. Utilitários: calculadora, editor de texto, jogo ou aplicação de desenho. Organizar directórios/pastas: criar, nomear, renomear, copiar, mover, apagar, recuperar. Manusear ficheiros: copiar, mover, localizar, renomear, criar atalhos, executar/correr, apagar, recuperar. Tipos de ficheiros: .txt
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita e prática:</i> e) Imagem de 2 janelas, 1 mostrando items não contíguos seleccionados e 1 mostrando items ordenados por um dos atributos f) Impressão mostrando o uso de 1 programa utilitário g) Imagem de 2 directórios/pastas criadas: uma com 3 ficheiros e outra com 1 sub-directório/pasta, 1 ficheiro e 1 atalho para 1 ficheiro h) Imagem do resultado do uso de anti-vírus	
3. Consultar e buscar informação da Internet	f) Utilizar aplicação de navegação ('browser'). g) Visitar sítios da 'web' usando endereços. h) Navegar por sítios da 'web' usando funções de navegação. i) Pesquisar informação usando motor de busca e critérios de pesquisa. j) Baixar ficheiros da internet.	Aplicação: com interface gráfico. Endereço: www. Funções de navegação: frente, trás, página inicial, ligações ('links'), parar, refrescar. Motor de busca: Google, Yahoo.
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita e prática:</i> d) Imagens de 2 páginas, de um sítio visitado, indicando o caminho de acesso	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	e) Imagens de 2 critérios de pesquisa diferentes e imagens de informações correspondentes encontradas f) Imagem de 2 ficheiros baixados da internet com indicação da sua proveniência	Critério de pesquisa: palavra, várias palavras, frase.
4. Comunicar usando correio electrónico	g) Criar caixa de e-mail grátis na internet. h) Redigir e enviar mensagem e-mail, com elementos preenchidos. i) Abrir e-mail recebido e responder e/ou encaminhar. j) Registar endereço e-mail em livro de endereços. k) Preparar e enviar mensagem e-mail com anexo. l) Receber e abrir e-mail com anexo e extrair anexos.	Aplicação: webmail. Elementos: remetente, destinatário, assunto. Destinatário: um, vários. Anexo: documento, imagem.
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita e prática:</i> f) Dois e-mails correctamente preparados, enviados e impressos g) Um e-mail correctamente respondido e impresso e um e-mail correctamente encaminhado e impresso h) Listagem do livro de endereços e-mail, com um mínimo de 5 endereços i) Um e-mail enviado com anexo e impresso j) anexo recebido impresso e 1 imagem mostrando anexo extraído do e-mail e salvo em directório/pasta	
5. Comunicar por via de apresentação electrónica	e) Escolher tema e definir conteúdo da apresentação. f) Criar apresentação sobre tema escolhido, usando modelos de apresentações e de diapositivos. g) Inserir texto nos diapositivos e, se necessário, editar. h) Salvar e nomear a apresentação.	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar p/frente e p/trás.
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/oral/prática:</i> d) Descrição do que se pretende comunicar e) apresentação de 3 a 5 diapositivos impressa f) apresentação realizada	

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

Registo da Unidade de Competência

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

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

3. Produzir folhas de cálculo simples usando aplicação de folha de cálculo de interface gráfico	a) Abrir nova folha e inserir texto, números e datas. b) Formatar conteúdos de células. (texto, números, datas). c) Marcar e visualizar área para impressão. d) Definir parâmetros de impressão e imprimir. e) Nomear, salvar e fechar folha de cálculo.	Texto: caracteres alfabéticos e numéricos. Formato de texto: tipo, estilo, tamanho, cor. Formato de números: decimais, percentagens. Formato de datas: ano de 2/4 dígitos, mês numérico/ nominal. Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> a) 2 folhas de cálculo inseridas, com conteúdo formatado, e impressas (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página). b) Uma imagem das 2 folhas de cálculo nomeadas e salvas em directório/pasta.	
4. Fazer cálculos e formatações simples em folhas de cálculo	a) Abrir folha existente e editar conteúdo de células. b) Manusear linhas e colunas e formatar células. c) Introduzir fórmulas e funções simples. d) Ajustar aparência ('layout') de páginas e numerar. e) Visualizar e imprimir folha de cálculo.	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar, desfazer, refazer, substituir Manusear: Inserir, seleccionar, copiar, apagar e mover. Formato de células: cor, fundo, bordas.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral/prática:</i> a) Uma folha de cálculo (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página), incluindo cálculos aritméticos, e impressa após edição, manuseamento e formatação de células. b) Uma folha de cálculo impressa (máximo de 2 páginas), incluindo fórmulas e funções, e impressa com e sem apresentação de fórmulas utilizadas.	Fórmulas: aritméticas, função soma, função média. Aparência: largura/altura de colunas/linhas.

4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS

UC HTR03322111 Executar tarefas administrativas simples

Registo da Unidade de Competência

Registo da Unidade de Competência			
Título da Unidade de Competência	Executar tarefas administrativas simples		
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o candidato deverá ser capaz de executar as tarefas administrativas usuais, gerir dados informaticamente, utilizar a Internet e criar e actualizar uma página web.			
Código	UC HTR03322111	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Executar tarefas administrativas próprias a empresas turísticas.	a) Utilização adequada do material e do equipamento básico de um escritório. b) Gestão eficaz das chamadas telefónicas. c) Adaptação da linguagem em função do público. d) Sintetização das informações. e) Redacção da correspondência administrativa (ofícios, ordens de trabalhos, actas, comunicados, relatórios) de acordo com as regras. f) Gestão adequada do tempo. g) Tratamento adequado do correio e dos dossiês.	- Em empresas turísticas de todas as dimensões. - Trabalho individual (com ou sem supervisão, mas com uma certa margem de manobra para a criatividade e iniciativa) e em equipa (com colegas e a direcção). - Em interacção com clientela nacional e estrangeira em língua materna, português e segunda língua (inglês).
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> O candidato deve demonstrar na correspondência verbal ou escrita, a capacidade de utilizar de forma adequada os equipamentos de escritório, adoptando as fórmulas usuais de cortesia e de boa educação.	
2. Gerir dados com a ajuda de material informático.	a) Exploração adequada dos "software" de escritório usuais. b) Actualização dos bancos de dados locais. c) Utilização adequada das tecnologias da informação.	- Através de documentação técnica (lista de preços, lista de fornecedores, processos de empregados, etc.). - Com documentos de apoio, material informático, meios de comunicação, incluindo a auto-estrada da informação. - Com equipamentos e material perecível de uso corrente, tais como: computador, telefone, calculadora, fax, fotocopiadora, papel, lápis, etc. - Respeitando as normas ambientais (sensibilização à
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> - O candidato deve demonstrar destreza na gestão de bases de dados, relativos à área turística. - O candidato deve demonstrar a capacidade de criar uma folha de cálculo que permita quantificar as vendas de uma empresa turística, extrair as informações relevantes e apresentá-las num documento de tratamento de texto e de apresentação.	
3. Utilizar a auto-estrada da informação.	a) Apreciação das possibilidades da rede. b) Navegação adequada na rede. c) Exploração eficaz dos instrumentos de comunicação da rede.	- Com equipamentos e material perecível de uso corrente, tais como: computador, telefone, calculadora, fax, fotocopiadora, papel, lápis, etc. - Respeitando as normas ambientais (sensibilização à
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> - O candidato deve demonstrar a sua competência para: - pesquisar nas auto-estradas da informação; - servir-se das auto-estradas da informação como meio de comunicação.	
4. Criar e manter em dia uma página Web.	a) Criação de uma página de abertura Internet. b) Actualização regular das informações difundidas (ex: mudanças de tarifas, de actividades, etc.).	

	c) Validação das escolhas com o seu superior imediato, no que diz respeito ao nome do domínio e dos instrumentos de referência.	reciclagem, recuperação do papel, etc.).
	Evidências Requeridas	▪ Através dos "software" de escritório usuais, nomeadamente:
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de criação de uma página Web de uma empresa turística e mantê-la em dia, tanto ao nível do conteúdo como do da sua apresentação, de acordo com as instruções do seu superior hierárquico.	- tratamento de texto; - folhas de cálculo; - "software" de apresentação ("data show"); - banco de dados; - correio electrónico.

Material necessário à realização da qualificação:

▪ Consola telefónica
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Impressora
▪ Fax
▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
▪ Software para produzir uma página Web
▪ Conexão a Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projetor multimédios e telas de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR03323111 Acolher profissionalmente a clientela
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Acolher profissionalmente a clientela	
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o candidato deverá ser capaz de reconhecer a importância do acolhimento e do serviço à clientela, de distinguir os padrões de qualidade de diferentes infraestruturas turísticas e de aplicar técnicas de base ligadas ao acolhimento.			
Código	UC HTR03323111	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Acolher os clientes, seguindo as regras de cortesia, civismo, etiqueta e postura.	a) Manifestação pelo cumprimento das regras de cortesia, civismo, etiqueta e postura mais importantes. b) Aplicação de uma estratégia de comunicação pelo acolhimento ou pelas reservas telefónicas. c) Conhecimento da proveniência e da cultura do cliente. d) Manifestação de empatia, dinamismo, abertura e disponibilidade. e) Adopção de uma linguagem adaptada ao público-alvo. f) Clareza nas informações transmitidas. g) Exploração adequada das etapas do processo de acolhimento e do serviço à clientela. h) Vestuário adequado. i) Utilização adequada da linguagem não verbal.	- Trabalho individual (com ou sem supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção). - Em interacção com clientela nacional e estrangeira em língua materna, português e segunda língua (inglês). - Trabalho junto dos clientes da região ou de estrangeiros. - Em pessoa ou através de meios usuais de comunicação (telefone, correio electrónico, etc.). - Através de uma estratégia de comunicação da instituição responsável pelo acolhimento ou pelas reservas telefónicas. - Através de um protocolo de acolhimento preestabelecido. - Através de uma política de
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> O candidato deve demonstrar a capacidade de acolher, adequadamente, a clientela turística, de acordo com as regras de cortesia e civismo, relativas ao sector do turismo.	
2. Identificar as necessidades da clientela turística.	a) Abordagem metódica nas actividades de identificação de necessidades de acordo com a estratégia de comunicação da instituição. b) Pertinência das propostas formuladas. c) Acompanhamento adequado da clientela, quer seja por meio de contacto oral ou escrito, quer através do preenchimento de formulários para avaliação do grau de satisfação dos utentes.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> O candidato deve evidenciar a capacidade de satisfazer, adequadamente, necessidades da clientela turística.	
3. Intervir em situações de conflito.	a) Identificação das fontes do conflito. b) Resposta pronta às variadas situações imprevisíveis. c) Adopção de atitudes susceptíveis de criarem um clima de confiança e uma atmosfera de reconforto. d) Aplicação adequada das técnicas de negociação. e) Reconhecimento dos seus limites no momento de intervir.	
	Evidências Requeridas	

		tratamento de queixas.
	Evidências Requeridas	De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável.
	<i>Evidência escrita/prática:</i> O candidato deve demonstrar a capacidade de respeitar as etapas do processo de intervenção nas situações de conflito emergentes (clientela turística, colegas de trabalho, parceiros, etc.).	
	4. Observar a política de tratamento de queixas da empresa. a) Validação da compreensão da natureza da queixa. b) Consignação da queixa do cliente no formulário adequado. c) Proposição duma medida correctiva. d) Medida da satisfação do cliente depois da aplicação das medidas correctivas. e) Seguimento do dossiê junto das pessoas concernidas.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> O candidato deve demonstrar a capacidade de respeitar as etapas do processo de tratamento de queixas.	

Material necessário à realização da qualificação:

▪ Consola telefónica
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Impressora
▪ Correio electrónico (<i>Outlook</i> ou outro)
▪ Pacote <i>Microsoft Office</i> (<i>Word, Excel, Powerpoint, Acces</i>)
▪ Conexão a Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimédios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR03324111 Caracterizar a clientela turística
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Caracterizar a clientela turística		
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o candidato deverá ser capaz de caracterizar as especificidades e as necessidades dos diferentes tipos de clientes turísticos.			
Código	UC HTR03324111	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Subcampo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Contexto de Aplicação
1. Caracterizar os diferentes tipos de clientes de Moçambique e estrangeiros.	a) Identificação rigorosa das fontes utilizadas. b) Utilização adequada e eficaz das fontes de informação. c) Identificação dos principais parâmetros que caracterizam os diferentes tipos de clientes turísticos: mercados geográficos, características socioeconómicas, demográficas, culturais, psicológicas, psicográficas, comportamentais, necessidades específicas (capacidades restritas de mobilidade ou outras). d) Identificação dos limites e contornos, relativos aos diferentes tipos de clientes turísticos: aculturação, descentração, prejuízos, estereótipos, discriminação, racismo, etc. e) Exame dos tipos de grupos de clientes moçambicanos, africanos e de outros continentes.		- Através de diferentes fontes de informação (Internet, artigos, base de dados, etc.). - Através de mapas geográficos, guias turísticos, documentação, meios de comunicação e de material informático. - Em interacção com clientela nacional e estrangeira em língua materna, português, e segunda língua, inglês. - Trabalho individual (com ou sem supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção). - De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável.
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidência escrita/prática:</i> - O candidato deverá demonstrar capacidade de caracterizar os diferentes tipos de clientes. - de Moçambique, de acordo com a sua região de origem; - estrangeiros, de acordo com o país/continente de origem: - África, - outros continentes.		
2. Comparar os diferentes tipos de clientes de Moçambique e estrangeiros, de acordo com as suas necessidades.	a) Identificação adequada das necessidades, expectativas, motivações e escolhas dos diferentes tipos de clientes turístico. b) Caracterização das normas, dos costumes e valores dominantes dos principais tipos de clientes turísticos. c) Diferenciação adequada dos diferentes tipos de clientes turísticos de Moçambique segundo as suas necessidades, expectativas, motivações e escolhas. d) Diferenciação adequada dos diferentes clientes estrangeiros segundo as suas necessidades, expectativas, motivações e escolhas. e) Comparação apropriada dos diferentes perfis de clientes turísticos em função da sua proveniência: moçambicanos, sul-americanos, africanos, europeus, asiáticos, americanos, etc. f) Avaliação adequada do potencial dos principais tipos de clientes turísticos.		

Evidências Requeridas	
<i>Evidência escrita/prática:</i> O candidato deverá demonstrar capacidade de comparar os diferentes tipos de clientes turísticos, de acordo com as suas necessidades, expectativas, motivações e escolhas.	

Material necessário à realização da qualificação:

▪ Mapas geográficos de Moçambique e de África
▪ Atlas mundial e africano
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Impressoras
▪ Pacote <i>Microsoft Office</i> (<i>Word, Excel, Powerpoint, Acces</i>)
▪ Conexão a Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimédios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR03325111 Descrever a geografia física e humana de Moçambique
Registo da Unidade de Competência

Registo da Unidade de Competência			
Título da Unidade de Competência	Descrever a geografia física e humana de Moçambique		
Descrição da Unidade de Competência: Após a conclusão deste módulo o candidato será capaz de desenvolver as competências necessárias para a caracterização física e humana de um espaço geográfico. O aluno, servindo-se dos instrumentos geográficos básicos e respeitando as convenções e as regras analisará um espaço territorial.			
Código	UC HTR03325111	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Caracterizar as diferentes dimensões de um espaço geográfico.	a) Caracterização adequada das dimensões humana, económica, política, climática, biológica e física. b) Explicação das relações recíprocas entre um território geográfico e a actividade humana. c) Utilização adequada dos conceitos geográficos. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deverá demonstrar a capacidade de nomear e diferenciar as diferentes dimensões de uma região (geográfica, humana, económica, política, climática, biológica e física).	▪ Trabalho individual (com ou sem supervisão, mas com uma certa margem de manobra para a criatividade e iniciativa) e em equipa (com colegas e a direcção). ▪ Em interacção com clientela nacional e estrangeira em língua materna, português e segunda língua (inglês). ▪ Através de documentos, mapas geográficos e fotografias aéreas. ▪ Com a ajuda de GPS, bússola, calculadora, compasso, computador, material informático, "software" básicos de cartografia. ▪ Com material perecível (papel, lápis, etc.). ▪ Através dos equipamentos e material perecível seguinte: papel, lápis, etc. ▪ No interior ou no exterior.
2. Identificar dados geográficos por meio de instrumentos geográficos.	a) Utilização adequada de um mapa geográfico. b) Utilização adequada de instrumentos geográficos básicos. c) Utilização adequada de "software" básicos de cartografia. d) Utilização adequada dos conceitos cartográficos e toponímicos. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deverá estar capacitado para utilizar instrumentos geográficos básicos e localizar um sítio turístico num mapa geográfico.	
3. Descrever um espaço territorial.	a) Descrição adequada do ordenamento de um território, tendo em conta as suas dimensões humana, económica, política, climática, biológica e física. b) Utilização adequada de estatísticas e de dados geográficos e sociodemográficos. c) Apreciação do potencial turístico em função das características do espaço territorial. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deverá revelar a capacidade de avaliação do potencial turístico de um território.	

Material necessário à realização do curso:

▪ Mapas geográficos e toponímicos de Moçambique
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Impressora
▪ Guias turísticas de Moçambique e/ou atlas de Moçambique
▪ GPS

▪ Bússolas
▪ Fotografias aéreas das diferentes regiões de Moçambique
▪ Pacote <i>Microsoft Office</i> (<i>Word, Excel, Powerpoint, Acces</i>)
▪ Conexão a Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimédios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR03326111 Interpretar um sítio turístico tendo como horizonte um determinado público
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Interpretar um sítio turístico tendo como horizonte um determinado público (80 horas)	
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o candidato deverá ser capaz de aplicar as técnicas básicas da profissão de guia e apresentar, em diferentes línguas, um sítio turístico a um grupo.			
Código	UC HTR03326111	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Subcampo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Contexto de Aplicação
1. Preparar a visita a um sítio turístico.	a) Recolha do conjunto da informação técnica. b) Identificação do tipo de cliente e das suas necessidades. c) Preparação psicológica, física, material e orçamental. d) Trocas eficazes com os fornecedores de serviços. e) Preparação adequada do itinerário e do material. f) Utilização adequada do material e do equipamento básico de um escritório.		▪ Trabalho individual (com ou sem supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção). ▪ Em interacção com clientela nacional e estrangeira em língua materna, português, e segunda língua (inglês). ▪ Através de documentação técnica: contratos, prreçário, lista de clientes e horários. ▪ Através dos seguintes equipamentos: computador, material informático, telefone, calculadora, fax, GPS, fotocopadora. ▪ Através do seguinte material perecível: bloco de notas, papel, lápis e quadro preto. ▪ Através dos meios de comunicação, incluindo as auto-estradas da informação. ▪ Através de questionários de avaliação. ▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável. ▪ De acordo com a política e a cultura da empresa. ▪ Em parceria com empresas turísticas. ▪ Em sítios de interesse turístico nas zonas urbanas e rurais
	Evidências Requeridas		
	Evidência escrita/prática: ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de criar um itinerário de um sítio, de acordo com critérios preestabelecidos e pontos de interesse turístico essenciais, durante uma actividade contextualizada em diferentes línguas.		
2. Acolher a clientela.	a) Aplicação das técnicas de acolhimento usuais em função do público alvo. b) Clareza nas informações transmitidas sobre o percurso da visita ou do circuito. c) Precisão das informações relativas às regras de segurança. d) Precisão das informações relativas ao comportamento durante a visita em relação aos princípios do desenvolvimento sustentável. e) Precisão das informações relativas ao conteúdo das prestações.		▪ Através dos seguintes equipamentos: computador, material informático, telefone, calculadora, fax, GPS, fotocopadora. ▪ Através do seguinte material perecível: bloco de notas, papel, lápis e quadro preto. ▪ Através dos meios de comunicação, incluindo as auto-estradas da informação. ▪ Através de questionários de avaliação. ▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável. ▪ De acordo com a política e a cultura da empresa. ▪ Em parceria com empresas turísticas. ▪ Em sítios de interesse turístico nas zonas urbanas e rurais
	Evidências Requeridas		
	Evidência escrita/prática: ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de gerir adequadamente o acolhimento de um grupo, aplicando as técnicas de acolhimento, observando as regras de segurança e respeitando os princípios do desenvolvimento sustentável durante uma actividade contextualizada em diferentes línguas.		
3. Comunicar a informação à clientela.	a) Selecção criteriosa das informações de carácter histórico-cultural a transmitir. b) Selecção criteriosa das informações a transmitir sobre os principais pontos de interesse regionais e nacionais. c) Utilização eficaz dos materiais de apoio. d) Tratamento objectivo da informação, relativa a diferentes acontecimentos da actualidade regional e nacional.		▪ Através dos seguintes equipamentos: computador, material informático, telefone, calculadora, fax, GPS, fotocopadora. ▪ Através do seguinte material perecível: bloco de notas, papel, lápis e quadro preto. ▪ Através dos meios de comunicação, incluindo as auto-estradas da informação. ▪ Através de questionários de avaliação. ▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável. ▪ De acordo com a política e a cultura da empresa. ▪ Em parceria com empresas turísticas. ▪ Em sítios de interesse turístico nas zonas urbanas e rurais
	Evidências Requeridas		
	Evidência escrita/prática: ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de comunicar a informação de carácter histórico-cultural, da actualidade regional e nacional, dos pontos de interesse regionais e nacionais à clientela durante uma actividade posta em prática contextualizada.		

4. Efectuar o acompanhamento em meio urbano e rural.	a) Apreciação justa das necessidades da clientela para serviços complementares. b) Confirmação dos serviços requeridos aos fornecedores. c) Utilização adequada das técnicas de comunicação e de animação. d) Utilização adequada do material e do equipamento. e) Observância da ética profissional. f) Capacidade de gestão de situações imprevisíveis e manifestação de flexibilidade.	(museus, mercados, oficinas de artesanato, áreas de conservação, áreas de conservação, etc.) ■ Para turistas domésticos, estrangeiros ou de grupos de cooperação internacional.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ■ O candidato deve ser capaz de realizar actividades de acompanhamento em meio urbano e rural, de maneira a suscitar o interesse dos participantes, durante uma actividade contextualizada em diferentes línguas.	
5. Finalizar a visita.	a) Utilização das fórmulas habituais. b) Retroacção adequada das actividades realizadas. c) Distribuição do questionário de avaliação e consequente seguimento.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ■ O candidato deve demonstrar a capacidade de finalizar, adequadamente, uma visita durante uma actividade contextualizada, em diferentes línguas.	
6. Encerrar a intervenção.	a) Verificação e manutenção metódica do material. b) Recolha adequada do material, das ferramentas, dos aparelhos e do equipamento utilizados. c) Participação numa análise retrospectiva da intervenção.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ■ O candidato deve estar capacitado para encerrar a intervenção, durante uma actividade contextualizada.	

Material necessário à realização do curso:

■ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
■ Documentação técnica: contratos, listas de clientes, horários, etc.
■ Mapas geográficos de Moçambique
■ Impressoras
■ Telefones
■ Fax
■ Fotocopiadora
■ GPS
■ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
■ Conexão a Internet
■ Calculadora
■ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
■ Projector multimédios e tela de projecção
■ Microfone e amplificador
■ Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR03327111 Utilizar sistemas informatizados de reservas
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Utilizar sistemas informatizados de reservas		
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o candidato deverá ser capaz de utilizar o sistema informatizados de reservas e organizar um dossiê completo, estandardizado da indústria aérea (reserva de voos, hotéis, automóveis, pedidos específicos, tarifário e emissão de bilhetes).			
Código	UC HTR03327111	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Contexto de Aplicação
1. Utilizar diferentes sistemas informatizados de reservas.	a) Aplicação exacta do procedimento adequado de reservas turísticas. b) Utilização exacta da terminologia e dos códigos adequados. c) Verificação dos resultados. d) Emissão dos documentos necessários.		▪ Trabalho individual (com ou sem supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção). ▪ Em interacção com clientela nacional e estrangeira em língua materna, português, e segunda língua, inglês. ▪ Em empresas turísticas de todas as dimensões. ▪ No objectivo de assegurar o acompanhamento do dossiê do cliente. ▪ Através de documentos, material informático, meios de comunicação, incluindo as auto-estradas da informação. ▪ Através de sistemas de reservas especializados. ▪ Em comunicação com outras pessoas.
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de utilizar os diferentes sistemas informatizados de reservas durante uma actividade informatizada e contextualizada.		
2. Efectuar reservas.	a) Diagnóstico adequado das necessidades do cliente. b) Verificação regular da disponibilidade dos produtos e dos serviços. c) Proposta de alternativas, caso o produto ou serviço solicitado não se encontre disponível. d) Verificação da tarifa em vigor. e) Método adequado de abertura do dossier do cliente. f) Precisão na tomada de notas. g) Validação das reservas, em conformidade com os procedimentos estabelecidos.		
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de fazer a reserva de diversos produtos ou serviços (reserva de bilhetes de avião, de automóvel, de hotéis, etc.) através dos sistemas informatizados usuais de reservas.		
3. Acompanhar o desenrolar do processo.	a) Redacção de relatórios de vendas destinados às agências, aos fornecedores e à administração. b) Acompanhamento do processo, relativos aos fornecedores e às agências de viagens. c) Cumprimento do calendário das actividades relativas à confirmação de reservas e emissão de documentos de viagem.		
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve demonstrar, durante a realização de uma actividade contextualizada, capacidade de assegurar o		

	acompanhamento do dossier do cliente e fazer as alterações ou correcções necessárias.	
--	---	--

Material necessário à realização do curso:

▪ "Software" para fazer reservas numa companhia aérea: <i>Amadeus</i> (apòs verificação, os sistemas das empresas de Moçambique não utilizam <i>Sabre</i> , <i>Galileo</i> e <i>WorldSpan</i>)
▪ Simulador <i>Viasinc</i> (<i>Amadeus</i> , <i>Galileo</i> , <i>WorldSpan</i> , <i>Sabre</i> e <i>Apollo</i>)
▪ Telefones
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Laboratórios informáticos (un posto por estudante)
▪ Impressoras
▪ Correio electrónico: <i>Outlook</i> ou outro
▪ Pacote <i>Microsoft Office</i> (<i>Word</i> , <i>Excel</i> , <i>Powerpoint</i> , <i>Acces</i>)
▪ Conexão a Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimédios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR03328111 Explicar os fundamentos e a evolução do conceito de desenvolvimento sustentável
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Explicar os fundamentos e a evolução do conceito de desenvolvimento sustentável	
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o candidato deverá ser capaz de explicar, durante as actividades de sensibilização, de motivação ou de acompanhamento, a história, os fundamentos e a evolução do conceito do desenvolvimento sustentável, a indivíduos pouco familiarizados com este tema.			
Código	UC HTR03328111	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de aplicação
1. Explicar o historial do desenvolvimento sustentável.	a) Explicação do aparecimento do conceito de desenvolvimento sustentável. b) Explicação do quadro de referência. c) Identificação do papel das organizações internacionais. d) Identificação do papel das organizações nacionais. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato explicará o historial do desenvolvimento sustentável, as suas origens, os seus objectivos e os seus fundamentos éticos durante a realização de um trabalho escrito e/ou de uma apresentação oral.	▪ Trabalho individual (sem supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção). ▪ Em interacção com clientela nacional e estrangeira em língua materna, português e segunda língua, inglês. ▪ Em empresas turísticas de todas as dimensões. ▪ Em interacção com pessoas e grupos pouco sensibilizados e pouco familiarizados com o assunto. ▪ Interna e externamente à organização. ▪ Durante a realização de actividades de sensibilização, motivação, mobilização ou acompanhamento. ▪ Em situações de mudança. ▪ Tendo em conta a legislação e as normas em vigor. ▪ Tendo em conta a evolução constante do conceito de desenvolvimento sustentável. ▪ De acordo com os princípios do
2. Identificar os grandes desafios globais do desenvolvimento.	a) Identificação das causas e consequências das mudanças climáticas. b) Identificação das causas e consequências da perda da biodiversidade. c) Identificação das causas e consequências da urbanização acelerada. d) Identificação de outros desafios globais do desenvolvimento. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato identificará os grandes desafios globais do desenvolvimento, durante a realização de um trabalho escrito e/ou de uma apresentação oral.	
3. Explicar, na generalidade, o conceito do desenvolvimento sustentável.	a) Explicação das orientações do desenvolvimento sustentável. b) Explicação das três dimensões do desenvolvimento sustentável. c) Interpretação das interdependências entre as três dimensões mencionadas. d) Análise comparativa das diferentes abordagens. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato explicará o conceito de desenvolvimento sustentável, num contexto geral, durante a realização de um trabalho escrito e/ou de uma apresentação oral.	
4. Explicar o conceito de desenvolvimento	a) Identificação dos desafios de Moçambique em matéria de desenvolvimento sustentável. b) Identificação dos factores que indicam uma consciência nacional.	

sustentável, no contexto sociopolítico moçambicano.	c) Explicação da gestão governativa do desenvolvimento sustentável em Moçambique. d) Identificação dos principais intervenientes, a nível nacional, provincial e distrital. e) Identificação das principais leis e convenções que marcaram o desenvolvimento, em geral, de Moçambique (provinciais, nacionais e internacionais). f) Identificação das principais leis moçambicanas sobre o desenvolvimento sustentável.	desenvolvimento sustentável.
Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato explicará o conceito de desenvolvimento sustentável no contexto sociopolítico moçambicano, durante a realização de um trabalho escrito e/ou de uma apresentação oral.		
5. Explicar o conceito do decrescimento e a sua pertinência no contexto moçambicano.	a) Reconhecimento dos diferentes movimentos complementares, críticos ou dissidentes, em relação ao desenvolvimento sustentável. b) Explicação dos fundamentos dos diferentes conceitos complementares, críticos ou dissidentes, relativos ao desenvolvimento sustentável (decréscimo, altermundialização, sobreexploração, resiliência, etc.). c) Análise das críticas actuais ao conceito de desenvolvimento sustentável. d) Comparação adequada do conceito do decrescimento entre Moçambique e os países desenvolvidos.	
Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato interpretará a pertinência do conceito do decrescimento em Moçambique, durante a realização de um trabalho escrito e/ou de uma apresentação oral.		

Material necessário à realização do curso:

▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Impressoras
▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
▪ Conexão a Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimédios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR03329111 Descrever a oferta turística de Moçambique
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Descrever a oferta turística de Moçambique		
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o candidato deverá ser capaz de reconhecer o conjunto das componentes da oferta turística de Moçambique (infraestruturas geográficas, físicas e culturais assim como produtos e serviços turísticos) e de explicar as suas características. No decorrer das suas intervenções, o aluno utilizará, adequadamente, a terminologia dos diferentes sectores turísticos.			
Código	UC HTR03329111	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	
Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho		Contexto de Aplicação
1. Identificar corretamente os elementos geográficos de Moçambique.	a) Identificação correta das provÍncias e das respectivas cidades de Moçambique. b) Identificação das principais características geográficas de cada uma das regiões de Moçambique. c) Identificação correta dos Parques e Reservas Nacionais de Moçambique, bem como as Áreas de Conservação Transfronteiriça (ACTF's). d) Identificação correta dos Países vizinhos e as fronteiras Naturais de Moçambique.		▪ Trabalho individual (com ou sem supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção). ▪ Em interacção com clientela nacional e estrangeira em língua materna, português e segunda língua (inglês). ▪ Através de mapas geográficos, guias turísticos, documentação, meios de comunicação e de material informático. ▪ Através de documentação técnica: preçários, horários, brochuras, sítios Web, etc. ▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável.
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato precisa de identificar, de um modo confiante e profissional, os elementos geográficos de Moçambique.		
2. Distinguir as zonas de fluxo turístico actuais e potenciais.	a) Localização geográfica precisa das principais regiões turísticas de Moçambique. b) Localização dos acessos e das infra-estruturas de alojamento das regiões turísticas de Moçambique. c) Diferenciação entre as zonas turísticas rurais e urbanas. d) Identificação dos lugares que dispõem de certo potencial de desenvolvimento turístico. e) Utilização adequada da terminologia.		
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve estar capacitado em localizar, no mapa geográfico de Moçambique, as principais regiões turísticas e as suas infra-estruturas.		
3. Caracterizar os principais pontos de interesse das diferentes zonas de fluxo turístico de Moçambique.	a) Inventário dos principais pontos de interesse dos turistas. b) Determinação de elementos característicos do património construído e não construído. c) Identificação das particularidades biofísicas dos pontos de interesse. d) Identificação dos produtos e serviços turísticos disponíveis. e) Identificar de um modo geral as infraestruturas locais de Moçambique em termos de viagens. f) Utilização adequada da terminologia.		

	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato, num trabalho ou projecto, deve demonstrar a capacidade de caracterizar, com precisão, os pontos de interesse das diferentes zonas turísticas de Moçambique.	

Material necessário à realização do curso:

▪ Mapas geográficos de Moçambique
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Impressora
▪ Guias turísticos de Moçambique e/ou atlas de Moçambique
▪ Pacote <i>Microsoft Office</i> (<i>Word, Excel, Powerpoint</i>)
▪ Conexão a Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimédios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR03330111 Interagir com a clientela em inglês
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Interagir com a clientela em inglês		
Descrição da Unidade de Competência:			
No final desta unidade de competência, o candidato deverá ser capaz de comunicar oralmente em inglês, em situações relacionadas com a profissão.			
Código	UC HTR03330111	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Contexto de Aplicação
1. Estabelecer uma comunicação oral em inglês.	a) Estabelecimento de contacto eficaz com a clientela. b) Encadeamento coerente do diálogo. c) Vocabulário variado e apropriado. d) Estrutura gramatical correcta. e) Pronúncia adequada. f) Adaptação das formas do tratamento, do vocabulário e das expressões em função do público-alvo. g) Adaptação rápida aos sotaques estrangeiros e aos regionalismos.		▪ Em situações e contextos relacionados com o turismo. ▪ Em situações ou transacções relacionadas com o turismo. ▪ Em relação com diferentes tipos de clientes ou fornecedores. ▪ Em interacções com uma pessoa ou com um grupo de fala não portuguesa. ▪ Através de dicionários e software de correcção ou de tradução. ▪ Por via telefónica, documentação, material informático e Internet. ▪ Tendo em conta as políticas internas da empresa. ▪ Trabalho individual, no terreno ou no escritório.
	Evidências Requeridas		
	Evidência escrita/prática: ▪ O candidato deve demonstrar capacidade de apresentar os seus serviços e de acolher uma clientela em inglês.		
2. Troca de informações oralmente em inglês.	a) Interpretação correcta da oferta ou da procura. b) Proposta articulada da oferta ou da procura. c) Apresentação correcta dos argumentos. d) Adaptação do vocabulário e das expressões ao público-alvo.		
	Evidências Requeridas		
	Evidência escrita/prática: ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de concluir uma transacção comercial, em inglês, com os diferentes tipos de clientes ou de fornecedores.		
3. Ler documentos em inglês relacionados com a área de trabalho.	a) Capacidade de compreensão da essência de um texto. b) Capacidade de resumir um texto com precisão. c) Capacidade de traduzir um texto em língua local ou portuguesa.		
	Evidências Requeridas		
	Evidência escrita/prática: ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de ler documentos em inglês, relacionados com a sua área trabalho.		
4. Redigir documentos em inglês relacionados com a sua área de trabalho.	a) Anotação clara da informação. b) Emprego adequado da terminologia relativa à área do turismo. c) Redacção da correspondência administrativa (ofícios, ordens de trabalhos, actas, comunicados, relatórios) de acordo com as regras. d) Cumprimento das regras ortográficas e da sintaxe. e) Encadeamento coerente de frases e de parágrafos. f) Adaptação das formas do tratamento, do vocabulário e das expressões em função do público-alvo.		
	Evidências Requeridas		
	Evidência escrita/prática: ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de redigir documentos em inglês, relacionados com a sua área trabalho.		

	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de responder por escrito em inglês à informação relacionada com o trabalho, colocando questões e dando respostas ou detalhes adicionais.	

Material necessário à realização da qualificação:

▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Impressoras
▪ Software de tradução e de correcção
▪ Telefones
▪ Pacote <i>Microsoft Office</i> (<i>Word, Excel, Powerpoint, Acces</i>)
▪ Conexão a Internet
▪ Correio electrónico: <i>Outlook</i> ou outro
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimédios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR03331111 Providenciar primeiros socorros
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Providenciar primeiros socorros	
Descrição da Unidade de Competência: Após a conclusão desta unidade o aluno será capaz de aplicar os elementos de base em matéria de saúde e segurança no trabalho assim como os primeiros socorros de acordo com parâmetros de segurança e protecção. Em situações em que outros serviços de emergência sejam requeridos, os candidatos deverão ser capazes de cooperar com os prestadores de serviços de emergência bem como documentar e reportar incidentes de acordo com os procedimentos legais.			
Código	UC HTR03331111	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Contexto de Aplicação
1. Reconhecer as situações de risco em matéria de saúde e segurança no trabalho.	a) Reconhecimento exacto das origens de eventuais acidentes e respectivos ferimentos. b) Reconhecimento exacto das manifestações de tensão e de cansaço reveladas pelo pessoal. c) Identificação exacta de situações anómalas.		▪ Através de documentos, material informático, meios de comunicação, incluindo as auto-estradas da informação. ▪ Através de estojos de primeiros socorros, extintores, etc. ▪ Através de fichas relativas à saúde e à segurança no trabalho. ▪ Através do regulamento de emergência da empresa. ▪ Em interacção com clientela nacional e estrangeira em língua materna, português, e segunda língua (inglês). ▪ Na relação com diferentes tipos de clientela, pessoal da unidade, outros serviços relacionados (polícia, ambulância, bombeiros, segurança civil,
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de manter um ambiente de trabalho adequado e saudável, durante a realização de actividades contextualizadas.		
2. Avaliar os requisitos básicos de primeiros socorros.	a) Identificação das necessidades básicas de primeiros socorros de um indivíduo. b) Avaliação dos passos que podem ser dados para apoiar o indivíduo. c) Aplicação das técnicas básicas de primeiros socorros.		▪ Através de fichas relativas à saúde e à segurança no trabalho. ▪ Através do regulamento de emergência da empresa. ▪ Em interacção com clientela nacional e estrangeira em língua materna, português, e segunda língua (inglês). ▪ Na relação com diferentes tipos de clientela, pessoal da unidade, outros serviços relacionados (polícia, ambulância, bombeiros, segurança civil,
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve ser capaz de identificar os requisitos básicos de primeiros socorros a outro indivíduo e aplicar técnicas apropriadas para ajudar a pessoa.		
3. Classificar rapidamente as situações de emergência e organizar a assistência de serviços de emergência.	a) Avaliação dos ferimentos e tomada de decisões rapidamente no que diz respeito à acção a desenvolver. b) Identificação e chamada dos serviços de apoio apropriados à situação. c) Retransmissão da informação vital, de forma correcta e clara, aos serviços de emergência. d) Assistência aos serviços de emergência conforme às necessidades.		▪ Na relação com diferentes tipos de clientela, pessoal da unidade, outros serviços relacionados (polícia, ambulância, bombeiros, segurança civil,
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve ser capaz de tomar decisões rápidas e correctas, no que diz respeito ao indivíduo, e contactar o pessoal apropriado para lidar com a situação.		
4. Intervir em situações de emergência.	a) Aplicação dos regulamentos de emergência da empresa. b) Aplicação correcta de medidas de urgência. c) Aplicação correcta das regras de prevenção. d) Intervenção rápida e adequada durante a aplicação dos primeiros socorros.		
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve ser capaz de tomar decisões rápidas e correctas, no que diz respeito ao indivíduo, e contactar o pessoal apropriado para lidar com a situação.		

5. Documentar todas as situações de emergência.		etc.) e intermediários.
	Evidências Requeridas	Trabalho individual (com ou sem supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção).
	<i>Evidência escrita/prática:</i> O candidato deve demonstrar a capacidade de intervir em situações de emergência, no momento da realização de uma actividade contextualizada.	
	a) Fornecimento de relatórios claros, correctos e atempados. b) Comunicação ao supervisor sobre incidentes no local de trabalho. c) Realização de quaisquer acções de seguimento requeridas para satisfazer as linhas de responsabilidade da organização.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática :</i> - O candidato deve ser capaz de explicar a importância de documentar os procedimentos de emergência, de forma correcta e atempada, de acordo com os requisitos da organização. - Espera-se que o candidato produza relatórios compilados após empreender procedimentos básicos de primeiros socorros.	

Material necessário à realização do curso:

▪ Estojos de primeiros socorros
▪ Extintores
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Impressoras
▪ Pacote <i>Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)</i>
▪ Conexão a Internet
▪ Correio electrónico: <i>Outlook</i> ou outro
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimédios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR03333111 Confirmar a sua escolha profissional
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Confirmar a sua escolha profissional	
Descrição da Unidade de Competência: Após a conclusão desta unidade o candidato será capaz de confirmar a sua escolha profissional através de estágios de <u>observação</u> nas diferentes áreas de actividade turística em diferentes contextos de trabalho ligados aos ofícios do turismo (40 horas, incluindo duas ou três curtas imersões diferentes de um dia).			
Código	UC HTR03333111	Nível do QNQP	3
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Contexto de Aplicação
1. Examinar os diferentes sectores da indústria turística.	a) Reconhecimento justo dos pontos essenciais da evolução histórica e contemporânea na área do turismo. b) Reconhecimento claro da importancia do turismo em Moçambique. c) Caracterização precisa das diversas áreas do turismo.		▪ Em interacção com clientela nacional e estrangeira na língua materna, português, e segunda língua (inglês). ▪ Em relação com o pessoal da unidade, outros serviços em causa e intermediários. ▪ Através de documentos, material informático, meios de comunicação, incluindo as auto-estradas da informação. ▪ Observando o meio de trabalho e sob supervisão. ▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável.
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de explicar a importância dos diferentes sectores do turismo em Moçambique e as relações que mantêm entre si, durante a realização de um trabalho e/ou uma apresentação oral.		
2. Examinar as capacidades necessárias ao exercício de diferentes funções no domínio do trabalho.	a) Pertinência das relações estabelecidas entre as capacidades e os comportamentos, e as diferentes tarefas e operações ligadas às funções de auxiliar, de assistente e de técnico de turismo. b) Percepção clara das responsabilidades ligadas às funções de auxiliar, de assistente e de técnico de turismo. c) Exame completo das exigências em matéria de ética, cortesia e deontologia, relacionadas com as funções de auxiliar, de assistente e de técnico de turismo.		
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de distinguir as capacidades necessárias do auxiliar, do assistente e do técnico de turismo, com o objectivo de examinar as suas possibilidades de carreira durante a realização de um trabalho e/ou uma apresentação oral.		
3. Examinar os comportamentos necessários ao exercício de diferentes funções no domínio do trabalho.	a) Projectção concreta de uma planificação pessoal de carreira. b) Utilização eficaz de instrumentos e métodos de procura de emprego. c) Reconhecimento das exigências relativas à prática empresarial.		
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de distinguir os comportamentos do auxiliar, do assistente e do técnico de turismo, com o objectivo de examinar as suas possibilidades de carreira durante a realização de um trabalho e/ou uma apresentação oral.		

Material necessário à realização da qualificação:

▪ Estojos de primeiros socorros
▪ Extintores
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Impressoras
▪ Pacote <i>Microsoft Office</i> (<i>Word, Excel, Powerpoint, Acces</i>)
▪ Conexão a Internet
▪ Correio electrónico: Outlook ou outro
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimédios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR03334111 Consolidar a sua escolha profissional
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Consolidar a sua escolha profissional			
Descrição da Unidade de Competência: Após a conclusão desta unidade o candidato será capaz de consolidar a sua escolha profissional, através de estágios de <u>exploração</u> em diferentes áreas de actividade turística em diferentes contextos de trabalho ligados aos ofícios do turismo, e de explicar o que é o turismo, a sua evolução bem como a importância desta indústria nas sociedades contemporâneas (80 horas, podendo ser feitas em um ou dois locais). (Este módulo é ligado ao módulo Iniciar-se ao empreendedorismo.)					
Código	UC HTR03334111	Nível do QNQP	3		
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo		
Data de Registo		Data de Revisão do Registo			
Elementos de Competência		Critérios de Desempenho		Contexto de Aplicação	
1. Examinar os diferentes tipos de serviços turísticos.		d) Interpretação clara da organização dos diferentes tipos de serviços turísticos.		▪ Em interacção com clientela nacional e estrangeira em língua materna, português, e segunda língua (inglês). ▪ Em relação com o pessoal da unidade, outros serviços em causa e intermediários. ▪ Através de documentos, de material informático, meios de comunicação que incluam as auto-estradas da informação.	
		e) Distinção clara dos diferentes tipos de clientes servidos pelas diferentes áreas do turismo.			
		Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de explicar os diferentes tipos de serviços turísticos em Moçambique bem como os diferentes tipos de clientes servidos, durante a realização de um trabalho e/ou uma apresentação oral.			
2. Definir o papel e as responsabilidades dos colaboradores do técnico de turismo.		a) Identificação clara dos diferentes colaboradores internos e externos.		▪ Através de um organigrama com a descrição das tarefas a efectuar. ▪ Observando o meio de trabalho e sob supervisão. ▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável.	
		b) Definição clara dos papéis e responsabilidades de cada um em função da estrutura administrativa.			
		Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O candidato deve demonstrar a capacidade de elaborar o organigrama do seu meio de estágio e de definir as principais tarefas dos colaboradores do técnico de turismo.			

Material necessário à realização da qualificação:

▪ Estojos de primeiros socorros
▪ Extintores
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Impressoras
▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
▪ Conexão a Internet
▪ Correio electrónico: Outlook ou outro
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimédios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

