

CERTIFICADO VOCACIONAL DE NÍVEL IV
EM ECOTURISMO

INDICE

2. Informação e Registo da Qualificação	3
2.1 Pano de Estudo	3
1.1. Grupo alvo e Pontos de Saída	4
1.2. Formas de Instrução	5
1.3. Requisitos de Instrução	5
3. MODULOS GENÉRICOS	11
UC HG01401201Preparar-se para o mercado de trabalho	11
UC HG01402201Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais	19
UC HG024001Usar a língua inglesa com propósitos sociais, pessoais e de negócio	25
UC HG024002 Comunicar Informação relacionada com o trabalho, na língua inglesa	31
UC HG024003Ler e responder a materiais escritos na língua inglesa	37
UC HG024004Produzir materiais escritos na língua inglesa	42
UC HG03401171Resolver problemas de crescimento exponencial	48
UC HG03402171 Resolver problemas de estatística	54
UC HG04401191 Produzir textos escritos e orais de carácter utilitário e informativo	59
UC HG04402191 Interpretar e produzir textos orais e escritos respeitando técnicas e convenções da escrita	63
3. MÓDULO VOCACIONAIS	66
UC HTR034011111 Organizar eventos	66
UC HTR034012111 Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade	72
UC HTR034013111Caracterizar o potencial das regiões de Moçambique	80
UC HTR034014111Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique	89
UC HTR034015111Aplicar técnicas de animação	96
UC HTR034016111 Caracterizar os diferentes tipos de organizações para o empreendedorismo	103
UC HTR034017111 Apoiar a gestão de uma empresa turística	110
UC HTR034018111Aplicar soluções práticas a problemas simples de sustentabilidade	117
UC HTR034019111Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação	124
UC HTR034010111Vender produtos e serviços turísticos	131
UC HTR034021111Interagir com a clientela em francês I	138
UC HTR034022111Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens animação e transporte	145
UC HTR034023111 Caracterizar os diferentes tipos de alojamento e restauração	152
UC HTR034024111Pôr em prática os acervos de formação	159

2. Informação e Registo da Qualificação

2.1 Pano de Estudo

Título da Qualificação		Certificado Vocacional 4 em Eco-Turismo		
Código Nacional		Q HTR03402111		
Campo	Hotelaria e Turismo		Sub campo	03 Turismo
Nível do QNQP	Certificado Vocacional de Nível IV		Créditos totais	120
Data do registo			Data da revisão do registo	A cada 3 anos
Nível de entrada		Conclusão com êxito da qualificação de nível 3 em Ecoturismo ou por reconhecimento de competências adquiridas		
Progressão		Graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa na Industria de Informação Turística e ▪ Apoiar a gestão das operações turísticas ▪ Aplicar soluções práticas a problemas simples de sustentabilidade ▪ Fornecer formação aos empregados. ▪ Promover local e no estrangeiro os destinos turísticos de Moçambique ▪ Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique ▪ Interagir com a clientela em francês. ▪ Aplicar técnicas de animação ▪ Identificar as possibilidades de empreendedorismo no sector turístico ou ingressar naqualificação de Certificado Vocacional 5em Ecoturismo.		
Regras de combinação de módulos				
Módulos / Unidades de Competência Genéricas: 20 Créditos				
Módulos / Unidades de Competência Vocacionais: 84 Créditos				
Módulos / Unidades de Competência de Projecto Integrado e Experiência de Trabalho: 16 Créditos				
Módulos / Unidades de Competência Opcionais: Não Aplicável (0 Créditos)				
Conteúdo da Qualificação				
Módulos constantes nesta Qualificação				
Código do Módulo	Código da UCP relacionada	Título do Módulo	Número de Créditos	Horas Normativas
Módulos de Habilidades Genéricas				
MO HG014001201	UC HG01401201	Preparar-se para o mercado de trabalho	2	20
MO HG014002201	UC HG01402201	Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais	2	20
MO HG024001	UC HG024001	Usar a língua inglesa com propósitos sociais, pessoais e de negócio	2	20
MO HG024002	UC HG024002	Comunicar informação relacionada com o trabalho na Língua Inglesa	2	20
MO HG024003	UC HG024003	Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG024004	UC HG024004	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG03401171	UCHG03401171	Resolver problemas de crescimento exponencial.	2	20
MO HG03402171	UCHG03402171	Resolver problemas de Estatística.	2	20

MO HG04401191	UC HG04401191	Produzir textos escritos e orais de carácter utilitário e informativo	2	20
MO HG04402191	UC HG04402191	Interpretar e produzir textos orais e escritos respeitando técnicas e convenções da escrita	2	20
Subtotal 1			20	200
Módulos/Unidades de Competência Vocacionais				
MO HTR034001111	UC HTR034011111	Organizar eventos	8	80
MO HTR034002111	UC HTR034012111	Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade	6	60
MO HTR034003111	UC HTR034013111	Caracterizar o potencial das regiões de Moçambique	6	60
MO HTR034004111	UC HTR034014111	Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique	6	60
MO HTR034005111	UC HTR034015111	Aplicar técnicas de animação	6	60
MO HTR034006111	UC HTR034016111	Caracterizar os diferentes tipos de organizações para o empreendedorismo	4	40
MO HTR034007111	UC HTR034017111	Apoiar a gestão de uma empresa turística	8	80
MO HTR034008111	UC HTR034018111	Aplicar soluções práticas a problemas simples de sustentabilidade	8	80
MO HTR034009111	UC HTR034019111	Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação	6	60
MO HTR034010111	UC HTR034020111	Vender produtos e serviços turísticos	8	80
MO HTR034011111	UC HTR034021111	Interagir com a clientela em francês I	6	60
MO HTR034012111	UC HTR034022111	Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte	6	60
MO HTR034013111	UC HTR034023111	Caracterizar o ramo do alojamento e da restauração e bebidas	6	60
Subtotal 2			84	840
Módulos / Unidades de Competência de Projecto Integrado e Experiência de Trabalho				
MO HTR034014111	UC HTR034024111	Pôr em prática os acervos de formação (Estágio prático supervisionado)	16	160
Subtotal 3				
Nenhuma Unidade de Competência Opcional é Aplicável			0	0
TOTAL			120	1200

1.1. Grupo alvo e Pontos de Saída

Grupo alvo(s)	Pontos de saída
---------------	-----------------

Aqueles que concluíram com sucesso o nível 3 Aqueles que possuem um certificado profissional de nível básico ou um curso de curta duração para área em questão	Desenvolvimento de habilidades para realizar actividades de : ▪ Apoiar a gestão das operações turísticas ▪ Aplicar soluções práticas a problemas simples de sustentabilidade ▪ Fornecer formação aos empregados. ▪ Promover local e no estrangeiro os destinos turísticos de Moçambique ▪ Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique ▪ Interagir com a clientela em francês. ▪ Aplicar técnicas de animação ▪ Identificar as possibilidades de empreendedorismo no sector turístico
Formandos com experiência mínima de 1 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Hotelaria e Turismo	

1.2. Formas de Instrução

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 ▪ Calculadora ▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos) ▪ Conexão a Internet ▪ Correio electrónico: <i>Outlook</i> ou outro ▪ Dicionários (Francês -Português) ▪ Dicionários (Inglês-Português) ▪ Documentação técnica e de referência: - atlas; - brochuras; - documentos especializados de animação (por exemplo; um video); - guias turísticos; - jornais e outros materiais de referência; - leis; - livros; - mapas geográficos; - normas em vigor e qualquer outro documento de referência relevante; - preçário; - regulamentos; - revistas especializadas; - sítios Web. ▪ Equipamentos de comunicação: <i>walkie-talkie</i>, telefone, fax ▪ Equipamentos de entretenimento ▪ Equipamentos desportivos para diferentes actividades ▪ Estojo de primeiros socorros ▪ Fotocopiadora ▪ GPS ▪ Impressoras ▪ Laboratórios informáticos (um posto por estudante) ▪ Leis, regulamentos, formulários do ramo do alojamento e da restauração e bebidas ▪ Leis, regulamentos, formulários do ramo dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico ▪ Livros de contabilidade ▪ Pacote <i>MicrosoftOffice</i> (<i>Word, Excel, Powerpoint, Acces</i>) ▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes, bloco de notas, quadro preto ou branco, <i>flip-chart</i> ▪ Plano geral de contas ▪ Projector multimeios e tela de projecção ▪ Simulador <i>Viasinc</i> (<i>Sabre e Apollo</i>) ▪ <i>Softwares</i> para fazer reservas numa companhia aérea: <i>Sabre, Galileo</i> ▪ <i>Softwares</i> de contabilidade usuais em Moçambique ▪ Telefones
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

1.4. Estratégias de avaliação dos formandos

Estratégias de avaliação dos formandos

Instrumentos			Ficha de avaliação / Entrevista estruturada	Lista de verificação / Ficha de entrevista estruturada / Apresentação	Lista de verificação / Diário / Livro de registos	Diário / Livro de registos	Estudos de caso / Lista de verificação
Métodos			Correcção e classificação Entrevista	Observação	Avaliação / Verificação	Verificação	Escrito / Oral
Actividade			Escrita/Oral	Demonstração	Produto	Desempenho no local de trabalho	Trabalho em grupo (Estudos de caso, Discussão, Dramatização)
Tipo	Título do Módulo	Créditos					
GO	Preparar-se para o mercado de trabalho	2	√		√		
GO	Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais	2	√		√		
GO	Usar a língua inglesa com propósitos sociais, pessoais e de negócio	2	√	√	√		√
GO	Comunicar informação relacionada com o trabalho na Língua Inglesa	2	√	√	√		√
GO	Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa	2	√	√	√		
GO	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2	√	√	√		
GO	Resolver problemas de crescimento exponencial.	2	√	√			
GO	Resolver problemas de Estatística.	2	√	√			
GO	Produzir textos escritos e orais de carácter utilitário e informativo	2	√	√	√		
GO	Interpretar e produzir textos orais e escritos respeitando técnicas e convenções da escrita	2	√	√	√		
VO	Organizar eventos	8	x	x			x
VO	Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade	6	x	x			x

VO	Caracterizar o potencial das regiões de Moçambique	6	x	x			x
VO	Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique ¹	6	x	x			x
VO	Aplicar técnicas de animação	6	x	x			x
VO	Caracterizar os diferentes tipos de organizações para o empreendedorismo	4	x	x			x
VO	Apoiar a gestão de uma empresa turística	8	x	x	x	x	x
VO	Aplicar soluções práticas a problemas simples de sustentabilidade	8	x	x			x
VO	Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação	6		x	x		x
VO	Vender produtos e serviços turísticos	8	x	x	x	x	x

VO	Interagir com a clientela em francês I	6	x	x			x
VO	Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte	6	x	x	x	x	x
VO	Caracterizar o ramo do alojamento e da restauração e bebidas	6	x	x	x	x	x
AI	Pôr em prática os acervos de formação (Estágio prático supervisionado)	16	x	x	x	x	x

Semestre	Título do Módulo
Módulo /UnidadesdeCompetênciaGenéricas	
I	Preparar-se para o mercado de trabalho
II	Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais
I	Usar a língua inglesa com propósitos sociais, pessoais e de negócio
II	Comunicar informação relacionada com o trabalho na Língua Inglesa
I	Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa
II	Produzir materiais escritos na língua Inglesa
I	Resolver problemas de crescimento exponencial.
II	Resolver problemas de Estatística.
I	Produzir textos escritos e orais de carácter utilitário e informativo
II	Interpretar e produzir textos orais e escritos respeitando técnicas e convenções da escrita
Módulos /UnidadesdeCompetênciaVocacionais	
I	Organizareventos
II	Utilizareficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade
I	Caracterizar o potencialdasregiões de Moçambique
II	Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique2
I	Aplicartécnicas de animação
II	Caracterizar os diferentes tipos de organizações para o empreendedorismo
I	Apoiar a gestão de umaempresaturística
II	Aplicarsoluçõespráticas a problemas simples de sustentabilidade
I	Organizar e animaractividades de sensibilização e de formação
II	Vender produtos e serviços turísticos
I	Interagir com a clientela em francês I
II	Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte
I	Caracterizar o ramo do alojamento e da restauração e bebidas
Módulos/UnidadesdeCompetênciasObrigatóriasdeExperiênciadeTrabalhoeProjectoIntegrado	
II	Pôr em prática os acervos de formação (Estágio prático supervisionado)

3. MODULOS GENÉRICOS

UC HG01401201 Preparar-se para o mercado de trabalho

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Preparar-se para o mercado de trabalho		
Descrição da Unidade de Competência: No final deste módulo, o formando deve ser capaz de: Reconhecer os diferentes papéis na sociedade e relações de poder; definir os seus objectivos profissionais ou empresariais; candidatar-se a um emprego; compreender o funcionamento de uma organização; trabalhar em equipas; e demonstrar proactividade e resiliência.			
Código	UC HG01401201	Nível do CNQP	
Campo		Subcampo	Habilidades para a vida
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Reconhecer os papéis na sociedade e relações de poder	b) Explica os papéis das famílias na formação dos valores e atitudes das mulheres, homens e raparigas e rapazes	Socialização refere-se ao processo de criação de comportamentos que são considerados apropriados para a sociedade. Famílias podem ser nucleares, uni-parentais, ou alargadas. As instituições podem ser os meios de comunicação social, religiões, cultura, tradições, educação, governo, indústria, etc.
	c) Explica o papel das instituições na formação das atitudes, percepções das mulheres, homens, rapazes e raparigas	
	d) Explica o papel das relações de poder	
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando compreende e sabe explicar os conteúdos expressos nos critérios de desempenho de a) a c).	
2. Definir objectivos profissionais ou empresariais	a) Define objetivos profissionais ou empresariais aplicando o modelo SMART	Objectivos profissionais podem incluir, sem limitar: Balanço de competências técnico profissionais com competências interpessoais; desenvolvimento ou progressão na carreira; requalificação ou formação numa área específica Objectivos empresariais podem incluir: realizar acções estratégicas para a realização da missão/visão empresarial; reposicionamento estratégico face ao mercado; encontrar novo mercado para os bens e serviços; estudar a concorrência; melhorar a qualidade
	b) Elabora um plano para alcançar metas profissionais/empresariais	
	c) Aplica instrumentos e sistema de monitoria na implementação dos planos	
	d) Identifica as suas habilidades e requisitos necessários para o desenvolvimento profissional/ empresarial	
	Evidências Requeridas	
	Produto De acordo com um modelo predefinido, o formando: Indica os seus objectivos e metas profissionais/ empresariais SMART e elabora o plano completo para as alcançar e o plano de monitoria	

		e tipo de serviços oferecidos. Alguns elementos na definição do plano incluem: as metas e objectivos, priorização, recursos disponíveis e necessários; limitações/riscos SMART: Específico; Mensurável; Alcançável; Realístico; Limitado no tempo
3. Candidatar-se a um emprego	a) Aplica os métodos e procedimentos eficazes para a procura de oportunidades de emprego b) Elabora o CV e carta de apresentação c) Compara o seu perfil e competências com os requisitos da vaga/posto de trabalho d) Prepara-se adequadamente para uma entrevista de trabalho e) Realiza com sucesso uma entrevista de trabalho	Métodos/Formas de procura de emprego incluem, mas sem limitar: Contactos pessoais ou de familiares ou de amigos; anúncios nos jornais ou website; serviços ou agências de emprego; centros de emprego CV com formato básico inclui: dados pessoais, dados de educação, qualificações profissionais; Deve haver alinhamento do CV às exigências do posto Preparar-se adequadamente para uma entrevista inclui: saber informações básicas sobre a empresa, sector e tipo de actividade; saber quais tarefas/requisitos do posto/vaga; preparar potenciais perguntas e respostas Critérios básicos para selecção de formandos a uma vaga: áreas e níveis de formação; experiência profissional; referências profissionais
	Evidências Requeridas Produto O formando elabora, por escrito, de acordo com os modelos predefinidos: - O seu CV completo e carta de apresentação - Ficha de preparação para uma entrevista O formando apresenta ainda: - Oportunidades de emprego encontradas - Tabela que compara as suas competências com os requisitos das vagas Simulação Realização de uma entrevista onde o formando é avaliado de acordo com uma grelha de observação	
4. Demonstrar compreensão sobre o funcionamento de uma organização	a) Reconhece as organizações como um conjunto de áreas ligadas entre si b) Demonstra compreensão sobre a necessidade de cada área da organização para a consecução dos seus objectivos globais c) Lista e descreve as cinco chaves para ser um bom trabalhador d) Reconhece o impacto que a violação das cinco chaves pode ter nos trabalhadores e na produtividade da empresa e) Explica o conceito de protocolo no local de	O contexto está integralmente contido nos critérios de desempenho As cinco chaves para ser um bom trabalhador, incluem: Assiduidade; Pontualidade; Produtividade; Atitude positiva e cooperação/colaboração

	trabalho f) Identifica comportamentos adequados no local de trabalho g) Explora os benefícios de escolher comportamentos do protocolo adequado no local de trabalho	
	Evidências Requeridas Evidência escrita ou oral Dado um exemplo de uma vaga de emprego, o formando: - Identifica qual seria o seu papel na organização - Identifica áreas da organização interligadas - Explica como é que juntas podem atingir os objectivos da organização O formando deve ainda mostrar compreender e saber explicar os conteúdos expressos nos critérios de desempenho de c) a g).	
5. Saber trabalhar em equipa	a) Demonstra compreensão sobre os conceitos de equipa, membros da equipa e importância de trabalho em equipa b) Interage com os membros da equipa de acordo com as características essenciais c) Explica a importância de uma boa comunicação d) Explica a importância de dar e receber feedback do desempenho individual dos membros da equipa e) Identifica estratégias para trabalhar de forma positiva com todos f) Explica a importância da gestão das emoções fortes para o estabelecimento das relações positivas g) Identifica elementos de equipas efectivas e eficazes e reconhece o seu impacto nos resultados alcançados	Características essenciais incluem mas não estão limitadas a: Honestidade, Respeito, Tolerância, Empatia, Responsabilidade, Perseverança, Justiça, Positivismo, Compromisso Relacionamento nos contextos: Contexto social inclui: família, amigos, vizinhos e grupos de interesse comum Contexto de trabalho ou profissional inclui: investidores, colegas, superiores, subordinados, fornecedores e clientes
	Evidências Requeridas Evidência escrita ou oral O formando demonstra compreensão dos conceitos de equipa, características essenciais em equipas e a importância de gestão de emoções de acordo com os critérios de desempenho de a) a f). Demonstração O formando demonstra numa actividade realizada em equipa que interage com os membros de equipa de acordo com as características essenciais que	

6. Demonstrar proactividade e resiliência	constam na grelha de verificação a) Identifica as suas forças e fraquezas b) Aplica as suas falhas/fraquezas como oportunidades de aprendizagem e auto fortalecimento c) Demonstra habilidades de resposta a desafios e circunstâncias adversas d) Aplica os três "As" para lidar com o insucesso de forma construtiva e) Identifica e procura oportunidades para desenvolvimento profissional e/ou empresarial f) Gere as suas emoções de forma a não prejudicar os resultados que quer atingir Evidências Requeridas Produto O formando: - Analisa os seus pontos fortes e fracos numa matriz FOFA individual - Descreve aprendizagens e oportunidades de desenvolvimento que advenham das suas fraquezas - Descreve uma situação desafiante que tenha passado e como respondeu ou acha que deveria ter respondido - Descreve um insucesso e como usou ou deveria ter usado os 3 "A" Simulação ou Demonstração Numa dinâmica de grupo, onde os formandos são colocados em situações de tensão emocional ou de mudança necessária, observam os comportamentos descritos na grelha de verificação	Exemplos de forças: Competência, disciplina, ética, bom comportamento interpessoal, determinação, dinamismo, optimismo, confiança, perseverança, direccionado para o alcance dos objectivos/resultados Exemplos de fraquezas: Incompetência, falta de disciplina, inconstância, dificuldade no relacionamento interpessoal, passividade Oportunidades: Aumento de oferta de vagas na sua área de formação, maior diversidade de instituições provedoras de educação profissional nos arredores, existência de oportunidades de financiamento de habitação para jovens, disponibilidade de bolsas de estudo, etc. Ameaças Hábitos de vida não saudável, existência de pandemias, guerras e ciclones, crise económica, concorrentes, pouco domínio de tecnologias, etc. Emoções e Sentimentos que deve aprender a gerir: Baixa autoestima, Raiva, Ressentimento, Elevada Competitividade, Ansiedade, Tristeza, Lamentação/ Auto compaixão, Pensamento Obsessivo, Impulsividade Os três "As": Admitir; Assumir/Aceitar; Adaptar-se Matriz FOFA - Forças; Oportunidades; Fraquezas; Ameaças
---	---	--

MO HG01401201 Preparar-se para o mercado de trabalho

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo

No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de se inserir no mercado de trabalho reconhecendo os diferentes papéis na sociedade e relações de poder, tendo claros os seus objectivos profissionais e/ou empresariais, sabendo como se candidatar a um emprego e percebendo como funciona uma organização, sabendo trabalhar em equipas e mantendo uma atitude proactiva e resiliente.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

É muito importante que os conteúdos deste módulo sejam sempre exemplificados com casos da vida real e partindo do próprio formando. Podem ser usados, quando relevantes casos de estudo ou exemplos de personalidades próximas ou nacionais para que os formandos tenham a percepção dos impactos e conclusões que certas atitudes poderão ter na vida e no seu futuro e que sirvam de motivação e guia para os formandos ao longo da vida. É importante dar ênfase a casos de empresas reais onde os formandos possam identificar possibilidades de emprego e imaginar o seu futuro.

Deverão tanto quanto possível interpretar factos comprovados e actuais. Os tópicos devem ser discutidos nas aulas e a troca de experiências entre os formandos sobre situações por eles vivenciadas deve ser promovida. Este módulo é adequado para formandos que entram na educação profissional independentemente do ponto de entrada.

Resultado de Aprendizagem 1: (Nº de horas estimado: 4 horas)

Os formandos devem compreender como as normas sociais e de género existentes na sociedade em que vivem podem determinar papéis e constituir barreiras que bloqueiam o desenvolvimento pessoal ou acesso a direitos ou oportunidades. A discussão deve ser realizada tendo maioritariamente em consideração diferenças baseadas no género mas pode incluir outros tipos de diferenças que podem ter origem na raça, religião, educação ou etnia. Deve ser discutido entre estudantes o papel da família e das instituições na determinação dos papéis, valores e atitudes de cada género; com ajuda do formador, os estudantes podem elaborar a sua árvore de família onde representam os diferentes papéis de género de cada um, nomeadamente na posse e controlo de recursos e outros bens patrimoniais, participação nos processos de tomada de decisão etc. Devem ainda ser discutidos diferentes tipos de relações de poder existentes na sociedade.

Resultado de Aprendizagem 2: (Nº de horas estimado: 2 horas)

O formando deve praticar definir objectivos profissionais ou empresariais SMART para sua vida nomeadamente em termos de área de trabalho onde gostaria de trabalhar, nível de responsabilidade que gostaria de ter, rendimento que gostaria de auferir, etc. Deve reflectir sobre a importância de estabelecer estas metas e objectivos para a sua auto motivação de curto prazo e o direccionamento da sua vida a longo prazo. Deve ser incentivado a estabelecer objectivos e/ou metas por escrito de modo a poder rever e reajustar ao longo do tempo. Após o estabelecimento das metas deve elaborar um plano completo de como alcançá-las, num modelo fornecido pelo formador, assim como instrumentos de monitorização da sua concretização. Os objectivos devem ser SMART isto é Específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes, com prazos ou tempos de realização.

Resultado de Aprendizagem 3: (Nº de horas estimado: 6 horas)

Os formandos devem discutir os métodos e procedimentos mais eficazes para obter informações sobre oportunidades de emprego e ser capazes de aplica-los. Após a recolha de anúncios de emprego, devem aprender a seleccionar os mais relevantes para si em função das competências requeridas e como estas comparam com as suas competências. Devem praticar preparar a documentação necessária para a candidatura a uma determinada vaga/posição que geralmente inclui o CV, carta de apresentação e portefólio de evidências, referências e/ou certificados. O formador deve fornecer modelos de CV que os estudantes possam usar e apoiar o formando a simular ajustar o seu CV mais genérico aos requisitos de uma vaga. Deve ainda promover uma discussão sobre a importância do CV e da carta de apresentação. Os formandos devem ainda praticar a preparação para uma entrevista de emprego nomeadamente simulando a recolha e obtenção de informações básicas sobre a empresa e vaga a que pretende concorrer, detalhes sobre a data, hora, local e pessoa de contacto antes da entrevista. Os formandos devem debater em conjunto a importância de aspectos como a apresentação/indumentária, uso de linguagem, atitudes e postura correctos, etc. Os estudantes devem discutir e familiarizar-se com as perguntas mais comuns em entrevistas de emprego e praticar como respondê-las (ex.: descrever o seu perfil; virtudes, pontos fortes e fracos, objectivos e metas pessoais, sonhos e expectativas de vida, qual o valor que pensam acrescentar no novo posto; descrever o passado noutros postos de trabalho, indicar a sua expectativa salarial, analisar um estudo de caso, etc). O formador deve promover a simulação de entrevistas de emprego para que os estudantes possam praticar e discutir com os estudantes os critérios de selecção de formandos a um emprego mais comuns. O formador deve também apoiar os formandos a praticar como destacar as competências e talentos.

Resultado de Aprendizagem 4: (Nº de horas estimado: 2 horas)

Os formandos devem familiarizar-se com a dinâmica e organização das empresas, comportamentos adequados no local de trabalho, protocolos de trabalho e códigos de conduta. Devem explorar as cinco chaves para ser um bom trabalhador e discutir os benefícios de escolher comportamentos adequados no local de trabalho. Devem ainda ser capazes de reconhecer o impacto do incumprimento do protocolo e das cinco chaves nos outros trabalhadores e na produtividade da empresa ou negócio.

Resultado de Aprendizagem 5: (Nº de horas estimado: 4 horas)

O formando aprende e pratica relacionamentos e comportamentos interpessoais positivos. Os formandos devem discutir em conjunto os benefícios de trabalhar em equipa e o que caracteriza equipas efectivas e eficazes (ex.: entreajuda, boa comunicação, passagem de feedback frequente, haver um ambiente de respeito mútuo e valorização das opiniões e elementos de diversidade) e o seu impacto nos resultados alcançados. Os formandos praticam e aprendem também como lidar com diferentes tipos de emoções próprias ou de terceiros, gerir conflitos e trabalhar de forma positiva com todos. O formador deve criar oportunidades para que os formandos discutam também estratégias para lidar com sucesso ou fracasso quando se trabalha em equipa e lidar com críticas positivas ou negativas.

Resultado de Aprendizagem 6: (Nº de horas estimado: 2 horas)

O formando deve aprender a ser proactivo e resiliente no trabalho e na vida em geral. Deve aprender a distinguir uma atitude proactiva de uma atitude reactiva e a forma de reagir de uma pessoa que é resiliente de uma pessoa que desiste à primeira dificuldade.

O formando deve reflectir sobre as suas próprias forças e fraquezas e como pode usar as suas fraquezas e fracassos como oportunidades de aprendizagem e auto-fortalecimento. O formador guia os formandos num debate sobre como os três “As” podem ajudar a lidar com adversidades ou insucesso de forma construtiva e resiliente e como é possível fazer uma boa gestão de emoções fortes de forma a não prejudicar os resultados a atingir.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O processo de ensino-aprendizagem deste módulo deve ser activo e centrado no estudante. Os estudantes terão de levar a cabo várias actividades contendo elementos de habilidades pessoais de introspecção, observação, relação com os outros e interpretação como parte integrante das habilidades chave do módulo. Uma introdução explicando as

actividades a realizar será útil para assegurar que o estudante compreende a natureza e o objectivo do trabalho que vai realizar.

Os grupos de trabalho devem ser pequenos para facilitar as actividades práticas e a participação individual deverá ser encorajada para dar ao estudante a oportunidade de usar e se familiarizar com as competências a adquirir.

Quando se justifique, o formador poderá utilizar exercícios feitos em sala como evidências de avaliação.

Métodos e instrumentos de avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

Evidência escrita ou oral: tomando como base a sua família ou casos conhecidos explica algumas diferenças entre os valores e atitudes dos homens e mulheres e explica qual poderá ter sido a influência das instituições e da família na formação desses valores e atitudes. Tomando como base a sua família, comunidade ou local de trabalho explica ainda relações de poder existentes.

Resultado de Aprendizagem 2

Produto: O formando elabora um plano baseado em metas SMART, no qual especifica os objectivos e como vai alcançá-las a curto, médio e longo prazo. Igualmente deve dar indicação clara de que forma vai monitorizar a implementação do seu plano.

Resultado de Aprendizagem 3

Produto: Sendo apresentados diversos termos de referência/ anúncios de emprego o formando escolhe candidatar-se àquela que mais se alinha com o seu perfil e competências e elabora, por escrito, o seu CV completo e carta de apresentação para se candidatar a uma vaga/ emprego tendo em conta as boas práticas transmitidas. O formando deve ainda provar que conhece formas eficazes de procurar emprego apresentando oportunidades de emprego que tenha encontrado e demonstrar que sabe preparar-se de forma adequada para uma entrevista preenchendo de forma correcta a ficha de preparação fornecida.

Evidências através de simulação: Realização de uma entrevista onde o formando é avaliado de acordo com uma grelha de observação

Resultado de Aprendizagem 4

Evidência escrita ou oral: Dado uma vaga de emprego o formando identifica correctamente o papel esperado do trabalhador na organização e outras áreas com que terá de trabalhar para atingir os objectivos da organização. O formando deve ainda saber identificar correctamente comportamentos adequados no local de trabalho e práticas ou atitudes de um bom colaborador e quais os benefícios ou consequências de seguir ou não seguir os protocolos e comportamentos considerados adequados

Resultado de Aprendizagem 5

Evidência escrita: O formando demonstra compreensão sobre os conceitos de equipa, características de funcionamento de equipas, importância de gestão de emoções, da comunicação e do feedback em equipas e as estratégias de trabalho e fortalecimento das equipas de trabalho.

Demonstração: Os formandos demonstram numa actividade realizada em equipa que interagem com os restantes membros da equipa de acordo com as características essenciais que constam numa lista de verificação de comportamentos e atitudes desejáveis quando se trabalha em equipa.

Resultado de Aprendizagem 6

Produto: O formando analisa os seus pontos fortes e fracos numa matriz e descreve aprendizagens ou oportunidades de desenvolvimento que identifica para si. O formando expõe uma situação adversa ou desafiante que superou de forma proactiva e resiliente e expõe ainda uma situação desafiante onde fracassou, identificando de que forma poderia ter usado os 3 “As” para se sair melhor

Simulação/dramatização: Numa dinâmica de grupo, onde os formandos são colocados em situações de tensão emocional ou de mudança necessária, o avaliador observa controlo emocional, proactividade e resiliência.

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências consultadas

1. Boog, Gustavo e Boog, Madalena. (2008). Com-Viver em Equipa: Construindo Relacionamentos Sustentáveis. São Paulo: M.Books do Brasil Edi
2. Dias, Fernando. (2004). Relações Grupais e Desenvolvimento Humano. Lisboa: Instituto Piaget
3. Katz, Bernard. (1993). Comunicação: Poder da Empresa. Lisboa: Clássica Editora
4. Kuczmarski, Thomas e Kuczmarski, Susan. (1999). Liderança Baseada em Valores: Reconstruindo o Compromisso, o Desempenho e a Produtividade do Empregado. São Paulo: Educator
5. Martins, Vera. (2005). Seja Assertivo: Como Conseguir mais Autoconfiança e firmeza na sua vida profissional e pessoal. Rio de Janeiro: 9ª Edição, Elsevier
6. Palladino, Connie (2007). Como Desenvolver a Auto-Estima: um Guia para o Sucesso. Rio de Janeiro: Qualitymark

© 2020, ANEP

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG01402201 Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais	
Descrição da Unidade de Competência: No final deste módulo o formando será capaz de: Identificar e caracterizar diferentes serviços e produtos financeiros existentes no mercado; elaborar um orçamento e demonstrar compreensão sobre gestão orçamental; identificar e caracterizar diferentes formas de financiamento para investimentos; Analisar a rentabilidade de investimentos; e demonstrar compreensão sobre como obter e gerir crédito.			
Código	UC HG01402201	Nível do CNQP	Certificado Vocacional V
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Habilidades para a vida
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Identificar e caracterizar diferentes serviços e produtos financeiros existentes	a) Identifica e caracteriza os vários tipos de produtos e serviços financeiros existentes no mercado b) Reconhece diferentes provedores de serviços financeiros em Moçambique e explica como aceder aos seus serviços c) Enuncia as vantagens e desvantagens dos produtos e serviços financeiros formais e informais	Os serviços financeiros incluem os formais e os informais. De entre os formais encontram-se: as contas correntes, contas a prazo, empréstimos, leasing, serviços de poupança, serviços de operadoras móveis, correios, etc. Informais podem ser: clubes ou associações de poupança e crédito.
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando sabe identificar e explicar os conteúdos expressos nos critérios de desempenho de a) a c).	Os provedores de serviços financeiros em Moçambique incluem: os bancos, operadoras móveis, microcréditos, correios Meios/Canais de distribuição de produtos e serviços podem incluir: viaturas, instalações físicas/balcões, ferramentas digitais ou redes de agentes
2. Elaborar um orçamento e demonstrar compreensão sobre gestão orçamental	a) Elabora um orçamento pessoal ou de negócio b) Explica as melhores práticas de gestão orçamental	Orçamento é o plano que inclui os custos e os rendimentos que a pessoa/família/ actividade deverá gerar.
	Evidências Requeridas	
	Produto O formando elabora um orçamento pessoal ou de negócio usando dados reais ou hipotéticos e elabora um plano de gestão orçamental segundo as melhores práticas	As melhores práticas de gestão orçamental incluem: auditar regularmente despesas e ganhos orçamentados face ao real, estar atento a eventuais novas fontes de proveitos e gastos não

		orçamentados, criar planos de contingência caso os proveitos estimados estejam abaixo do orçamentado e/ou os gastos estejam acima do orçamentado
3. Identificar e caracterizar diferentes formas de financiamento para investimentos	a) Explica o conceito de investimento b) Reconhece as diferentes fontes de financiamento disponíveis para investimento no negócio c) Descreve as vantagens e desvantagens de investimento por poupança e empréstimo d) Identifica possibilidades de apoio a pequenas e médias empresas	As fontes de financiamento de investimentos incluem entre outras: poupanças pessoais e da família, empréstimos bancários ou de microcrédito, linhas de créditos de sociedades e organizações de desenvolvimento, programas governamentais ou privados de fomento ou desenvolvimento.
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando sabe identificar e explicar os conteúdos expressos nos critérios de desempenho de a) a d).	
4. Analisar a rentabilidade de investimentos	a) Calcula a rentabilidade de um investimento b) Compara a rentabilidade de várias opções de investimento c) Conhece o conceito de período de retorno d) Calcula o período de retorno de um investimento	A análise deve incluir os seguintes parâmetros: Rentabilidade e o período de retorno.
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita ou oral O formando deve calcular a rentabilidade de investimentos a partir de dados fornecidos de negócios reais ou imaginários e calcular, explicando o que significa, o respectivo período de retorno	
5. Demonstrar compreensão sobre como obter e gerir crédito	a) Explica os principais requisitos para a obtenção de empréstimos b) Distingue um bom de um mau empréstimo c) Demonstra compreensão sobre o significado de utilizar crédito de forma responsável d) Descreve as implicações de mau uso do crédito	Os requisitos necessários normalmente incluem: ter capacidade de reembolso, garantias bancárias, ter documentação completa (ex. BI, NUIT, declaração de rendimentos, comprovativo de residência), ter conta bancária no banco, ter residência fixa e conhecida e legalidade do propósito do crédito Ser um bom ou mau empréstimo depende de: taxas de juro, períodos de reembolso, custos ou despesas bancárias, condições de amortização, penalizações de mora, capital creditado, prazo do
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando sabe identificar e explicar os conteúdos expressos nos critérios de desempenho de a) a d).	

		empréstimo, período de graça, etc. Uso responsável do crédito significa entre outros cumprir com os prazos de amortização das prestações e aplicar o capital para o propósito descrito no contrato de celebração do empréstimo
--	--	--

MO HG01402201 Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

A duração deste módulo é baseada no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos. O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto, avaliação e de trabalho independente.

Justificação do módulo

No final deste módulo o formando será capaz de gerir de forma mais eficaz as suas finanças pessoais. O formando irá aprender e reflectir sobre: como elaborar um orçamento e fazer a respectiva gestão, como analisar a rentabilidade de investimentos e que formas tem para os financiar, quais os diferentes tipos de produtos e serviços financeiros no geral disponíveis no mercado, onde os encontrar e quais as vantagens e desvantagens de usar serviços financeiros formais e informais. O formando irá ainda aprender a obter e gerir crédito de forma adequada e responsável.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

É muito importante que os conteúdos deste módulo sejam exemplificados com exemplos concretos da vida real.

Os tópicos devem ser discutidos nas aulas, partindo da experiência dos formandos e devem ser providenciados casos de estudo para promover reflexão. Este módulo pode ser oferecido a quaisquer formandos que entram na educação profissional independentemente do ponto de entrada.

Resultado de Aprendizagem 1: (Nº de horas estimado: 4 horas)

Neste resultado de aprendizagem pretende-se que o formando reconheça os diferentes produtos e serviços financeiros disponíveis no mercado e seja capaz de indicar os possíveis provedores dos mesmos caso um dia pretenda usá-los. Deve ainda aprender que existem vários canais através dos quais os produtos e serviços estão geralmente disponíveis (ex. viaturas, instalações físicas/balcões, ferramentas digitais ou redes de agentes)

Os formandos devem explorar em conjunto os serviços financeiros formais e informais e discutir as principais características de cada um deles em termos de vantagens e desvantagens.

Resultado de Aprendizagem 2: (Nº de horas estimado: 4 horas)

No final deste resultado de aprendizagem o formando deverá ser capaz de explicar o que é um orçamento, para que serve e elaborar um orçamento pessoal e de um pequeno negócio. Deverá ainda ser capaz de explicar e aplicar as melhores práticas de gestão orçamental.

Resultado de Aprendizagem 3: (Nº de horas estimado: 4 horas)

O formando deve aprender a diferença entre despesa e investimento. O formando deve ser capaz de reconhecer como necessidades de investimento levam à busca de financiamento. Através de um caso de estudo o formador pode ilustrar como por exemplo os empréstimos bancários implicam taxas de juro e debater com os formandos alternativas mais económicas e as respectivas vantagens e desvantagens.

Resultado de Aprendizagem 4: (Nº de horas estimado: 4 horas)

O formando deve ser capaz de calcular a rentabilidade de um investimento e comparar a rentabilidade de várias opções de investimento para que possa tomar boas decisões de investimento ao longo da sua vida. Além disso, deve compreender e saber o calcular o período de retorno de um investimento. Os formandos devem aprender a diferenciar entre rentabilidade e lucro e compreender os objectivos do seu cálculo. Devem ser dados exemplos claros e reais de investimentos com que os formandos se possam relacionar facilmente e devem ser exploradas em conjunto as ilações que o seu cálculo poderá proporcionar no sentido de informar sobre se se deve ou não avançar com um investimento.

Resultado de Aprendizagem 5: (Nº de horas estimado: 4 horas)

O formando deve demonstrar compreensão sobre os requisitos mais comuns para a obtenção de um empréstimo e aprender a comparar diferentes opções de empréstimo caso queira ou necessite de recorrer a crédito ao longo da sua vida pessoal ou profissional/empresarial. O formador deve fomentar uma discussão sobre as implicações legais, económicas e sociais de um descaminho ou mau uso do empréstimo e o que significa utilizar crédito de forma responsável.

Os formandos poderão trocar experiências de pedido e obtenção de empréstimos, os requisitos que as diferentes instituições solicitaram e diferentes características desses empréstimos (ex. taxas de juro, condições de reembolso).

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O processo de ensino-aprendizagem deste módulo deve ser activo e centrado no estudante. Os estudantes terão de levar a cabo uma série de actividades contendo elementos de habilidades pessoais de comparação, interpretação, cálculo, como parte integrante das habilidades chave do módulo. Uma introdução, explicando as actividades a realizar será útil para assegurar que o estudante compreenda a natureza e o objectivo do trabalho que vai realizar.

Quando se justifique, o formador poderá utilizar exercícios feitos em sala como evidências de avaliação.

Métodos e instrumentos de avaliação**Resultado de Aprendizagem 1**

Evidência escrita ou oral: O formando deve identificar e distinguir correctamente os vários tipos de serviços e produtos financeiros, listar exemplos de possíveis provedores desses serviços e produtos, e enumerar vantagens e desvantagens dos vários serviços formais e informais. Expõe ainda correctamente canais alternativos de acesso a esses produtos ou serviços

Resultado de Aprendizagem 2

Produto: O formando deve elaborar um orçamento pessoal ou de negócio segundo dados reais ou hipotéticos seus, e explicar o respectivo plano de gestão orçamental

Resultado de Aprendizagem 3

Evidência escrita ou oral: Dá exemplos de investimentos, indica fontes de financiamento de investimentos distintas e vantagens e desvantagens para cada uma

Resultado de Aprendizagem 4

Evidência escrita ou oral: O formando deve calcular correctamente a rentabilidade de investimentos a partir de dados de investimentos reais ou imaginários e os respectivos períodos de retorno. Comparando os valores obtidos para os investimentos deve interpretar e recomendar o melhor investimento.

Resultado de Aprendizagem 5

Evidência escrita ou oral: o formando identifica critérios relevantes para a escolha da melhor opção de crédito, e os requisitos mais comuns para obtenção de crédito. Deve indicar erros frequentes na gestão de créditos e implicações desse tipo de ações e práticas de utilização e gestão responsável de crédito que conhece

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências consultadas

1. ANEP, UCPs de empreendedorismo, 2012
2. South African Qualifications Authority (SAQA) <http://allqs.saqa.org.za/117241>

©2020, ANEP

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG024001 Usar a língua inglesa com propósitos sociais, pessoais e de negócio

Registo de Unidade de Competência

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

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

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
--------------------------	-------------------------	------------------------

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

MO HG024001 Usar a língua Inglesa com propósitos sociais, pessoais e de negócios**INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

Esta parte da especificação do Módulo é fornecida como orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

Horas Normativas de Aprendizagem

A ANEP aloca um tempo normativo de aprendizagem a uma Módulo na base do tempo estimado para o formando alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **20** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação para o desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito:

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

CONTEÚDO/CONTEXTO Correspondendo aos resultados de aprendizagem 1-3:

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

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

4. Usar uma série de formas de comunicação oral: p.e. usar o telefone; comunicar num grupo.
5. Praticar gramática num certo contexto.

ABORDAGENS PARA GERAR EVIDÊNCIAS

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

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

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

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

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

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

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

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

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

Uma vez que comunicar em Inglês é uma habilidade essencial, é importante que, sempre que possível, a ênfase vocacional particular do curso seja reflectida no ensino dos componentes da Comunicação. É também importante que

os tutores/monitores de Inglês trabalhem com os colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam uma avaliação transversal nos módulos.

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

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

PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO:

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

Propósito

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

Convenções

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

Resultado de Aprendizagem 1 : (Participar na interacção social).

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 3: (Usar gramática e vocabulário apropriados; usar linguagem culturalmente apropriada)

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

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

Progressão

Este módulo forma parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os Módulos obrigatórios da qualificação do Nível 4 em Inglês. A conclusão com êxito deste e mais três Módulos do Nível 4 permitem a progressão para o Nível 5.

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

BIBLIOGRAFIA

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

©2008, ANEP

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG024002 Comunicar Informação relacionada com o trabalho, na língua inglesa

Registo da Unidade de Competência

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

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

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

MO HG024002 Comunicar informação, em língua Inglesa, relacionada com o trabalho

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo é fornecida como orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

Horas Normativas de Aprendizagem

A ANEP aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o formando alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **20 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação para o desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito:

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

CONTEÚDO/CONTEXTO Correspondendo aos resultados 1-3:

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

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

ABORDAGENS PARA GERAR EVIDÊNCIAS

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

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

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

Recomenda-se que “Inglês” seja agendado em blocos de tempo que sejam suficientemente longos para permitir aos

formandos empenharem-se em combinações de capacidades realistas tanto dentro como fora do centro/escola.

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

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

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

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

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

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

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

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

PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO:

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

Propósito

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

Convenções

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

Resultado de Aprendizagem 1 : Usar estratégias apropriadas para participar em discussões.

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 2: Usar estratégias apropriadas para fazer uma apresentação falada

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

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

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

Resultados de Aprendizagem 3: Usar gramática e vocabulário e características paralinguísticas apropriados

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

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

Deve também ser observada a extensão do vocabulário e gramática.

Progressão

Este Módulo constitui parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os Módulos obrigatórios da qualificação do Nível 4 em Inglês. A conclusão com êxito deste e mais três Módulos do Nível 4 permitem a progressão para o **Nível 5**.

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

BIBLIOGRAFIA

1. "COMMUNICATION SKILLS 1" – Unit Ref: U2005905 – Botswana
2. "COMMUNICATION 1" – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
3. Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008

4. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – ANEP – Mozambique, 1st Edition, June 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
7. National Qualification Framework – South African Qualification Authority – SA
8. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

©2008, ANEP

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG024003 Ler e responder a materiais escritos na língua inglesa

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa	
Descrição da Unidade de Competência: O formando adquire competências de linguagem, a um nível pré intermédio, requeridos para compreender anúncios, e compreender e escrever instruções (Exemplo: manuais de instalação ou manutenção).			
Código	UC HG024003	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

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

MO HG024003 Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo é fornecida como orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

Horas Normativas de Aprendizagem

A ANEP aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o formando alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **20** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito:

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

CONTEÚDO/CONTEXTO Correspondendo aos resultados 1-2:

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

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

ABORDAGENS PARA GERAR EVIDÊNCIAS

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

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

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

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

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

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

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

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

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

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

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

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

PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO:

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

Propósito

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

Convenções

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

Resultados de aprendizagem 1 e 2: Preparar para ler textos vocacionais específicos em Inglês; ler e seguir textos vocacionais específicos simples em Inglês

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

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

Progressão

Este módulo constitui parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem as Módulos obrigatórias da qualificação de Nível 4 em Inglês. A conclusão com êxito deste e mais três Módulos do Nível 4 permitem a progressão para o **Nível 5**.

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

BIBLIOGRAFIA

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

©2008, ANEP

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG024004 Produzir materiais escritos na língua inglesa

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Produzir materiais escritos na língua Inglesa	
Descrição da Unidade de Competência: O formando adquire competências de linguagem, a um nível pré intermédio, requeridas para compreender e escrever faxes, cartas, memos, e-mail, relatórios etc.			
Código	UC HG024004	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

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

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	para produzir uma variedade de textos vocacionais específicos.	Folhetos

MO HG024004 Produzir materiais escritos na língua Inglesa

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do Módulo é fornecida como orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (ANEP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **20** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito:

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

CONTEÚDO/CONTEXTO Correspondendo aos resultados 1-2:

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

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

ABORDAGENS PARA GERAR EVIDÊNCIAS

O ensino e aprendizagem deste módulo, devem ser activos e centrados no estudante. Os formandos deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupo.

A apresentação das actividades deve garantir que o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

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

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

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

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

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

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

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

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

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

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

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

PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO:

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

Propósito

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

Convenções

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

Resultados de aprendizagem 1 e 2: (Preparar para produzir textos vocacionais específicos escritos em Inglês; Escrever textos vocacionais específicos)

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

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

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

Progressão

Este Módulo constitui parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os Módulos obrigatórias da qualificação de Nível 4 em Inglês. A conclusão com êxito deste e mais três módulos do Nível 4 permitem a progressão para o **Nível 5**.

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

BIBLIOGRAFIA

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

© 2008, ANEP

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG03401171 Resolver problemas de crescimento exponencial

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Resolver problemas de crescimento exponencial.		
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o formando fica apto a resolver problemas de diferentes áreas, tais como Biologia, Economia ou Geografia, em que um fenómeno cresce ou decresce de forma exponencial.			
Código	UCHG03401171	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Matemática
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

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

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

MO HG03401171 Resolver problemas de crescimento exponencial

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte das especificações do módulo constitui um guião de apoio. Nenhuma das secções destas Notas de Suporte tem carácter obrigatório.

Horas Normativas:

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

Propósito:

Este módulo tem como principal objectivo desenvolver e aprofundar as aptidões do formando no que respeita à resolução de problemas de várias áreas de conhecimento em que o crescimento é exponencial. No MO HG 033001, o formando já adquiriu algumas competências relacionadas com a construção de gráficos e a resolução de problemas do dia-a-dia que levam a funções, equações ou inequações quadráticas. Agora, no presente módulo, o formando fica apto a resolver problemas de várias áreas do conhecimento que levam a funções, equações ou inequações exponenciais.

Este módulo tem ainda como objectivo desenvolver e aprofundar as aptidões do formando no que respeita à interpretação dum enunciado e a sua tradução por uma função exponencial.

Guião do Conteúdo e Contexto:

O presente módulo aborda as seguintes competências essenciais:

- efectuar cálculos de crescimento exponencial;
- representar graficamente funções exponenciais;
- resolver equações e inequações exponenciais simples;
- resolver problemas práticos de crescimento exponencial.

Em qualquer um dos casos, recomenda-se que se tratem situações concretas de várias áreas do conhecimento, em particular da área profissional do formando.

Para o Resultado de Aprendizagem nº1:

O formando deve efectuar cálculos de crescimento exponencial manualmente, quando se trata de bases inteiras ou fraccionárias simples (por exemplo 1, $\frac{1}{2}$, 3, $\frac{1}{3}$) ou com máquina de calcular quando se trata de bases decimais. Pode-se usar exemplos práticos como por exemplo:

uma população de bactérias cresce de acordo com a lei $N(t) = 1000 \cdot (0,2)^t$ onde t é o tempo em minutos. Quantas bactérias haverá passados 3 minutos? 15 minutos?

Para o Resultado de Aprendizagem nº2:

O formando deve construir o gráfico de funções exponenciais em papel quadriculado, com bases maiores do que 1, por exemplo 2 e 3, e com bases entre 0 e 1, por exemplo $\frac{1}{2}$ e $\frac{2}{3}$. O formando deve ser encorajado a escolher uma escala adequada e a construir os gráficos com muito cuidado, de modo a poder utilizar esses gráficos para resolver equações e inequações. Deverá também observar as principais semelhanças e diferenças entre gráficos, de acordo com o valor da base.

Para o Resultado de Aprendizagem nº3:

O formando deve resolver equações e inequações exponenciais simples, do tipo $a^x = b$, $a^x > b$, $a^x \leq b$, em primeiro lugar graficamente. Para tal, poderá utilizar os gráficos construídos anteriormente, mas também construir novos gráficos. No caso das inequações, o formando deverá observar as diferenças na resolução das inequações com exponenciais de base maior do que 1 e com base entre 0 e 1, de modo a entender a diferença entre as resoluções analíticas nos dois casos.

Para o Resultado de Aprendizagem nº4:

O formando deve traduzir um enunciado por uma função, uma equação ou uma inequação exponencial, resolver o problema e interpretar a solução.

Exemplo 1

Uma cultura de bactérias evolui segundo a função logística de crescimento

$$y = \frac{1,25}{1 + 0,25 \cdot e^{-0,4t}}, t \geq 0$$

onde y representa o peso da cultura em gramas e t o tempo em horas. Determine:

- o peso inicial da cultura;
- o peso da cultura depois de: (i) uma hora; (ii) cinco horas;
- depois de quantos tempo o peso será igual a 1,145 gramas.

Exemplo 2

Para estudar o mercado de um determinado produto, pode-se introduzir a sua função de procura, que exprime a relação entre a quantidade procurada Q e o preço aplicado num determinado mercado.

A função de procura do algodão nos Estados Unidos para o período 1915-1929 é dada, segundo

$$\text{Henry Schultz, por } Q = \frac{0,59}{p^{0,49}}$$

- Qual é o valor da procura se o preço for 20? 40? 53,56? (Dê os resultados com precisão de 10^{-3}).
- Qual é o preço se a procura for 0,15? 0,22? 0,3?
- Estude as variações e represente graficamente a função $Q=f(p)$.

Procedimentos de Avaliação

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº 1:

Teste escrito, individual, na presença do avaliador, em que o formando:

- efectua três cálculos envolvendo exponenciais de bases simples manualmente, diferentes daqueles feitos nas aulas;
- efectua três cálculos envolvendo exponenciais de base decimal ou fraccionária usando a máquina de calcular, diferentes daqueles feitos nas aulas.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº 2:

Teste escrito, individual, na presença do avaliador, em que o formando representa graficamente, em papel quadriculado uma função exponencial de base maior que um e outra de base entre 0 e 1. Deverão ser avaliadas: a escolha da escala, a precisão da determinação e colocação dos pontos, a clareza do gráfico obtido.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº 3:

Teste escrito, individual, na presença do avaliador, em que o formando:

- resolve graficamente, em papel quadriculado, duas equações exponenciais;
- resolve analiticamente 2 equações exponenciais;
- resolve graficamente, em papel quadriculado uma inequação exponencial de base maior que um e outra de base entre 0 e 1;
- resolve analiticamente duas inequações exponenciais de base maior que um e duas de base entre 0 e 1.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº 4:

Teste escrito, individual, na presença do avaliador, em que o formando resolve dois problemas práticos conducente a um gráfico, uma equação e/ou uma inequação exponencial.

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP

Referências:

1. Matemática – Manual II – BUSCEP – Universidade Eduardo Mondlane, Moçambique, 1996
2. Huillet D. (2007) – Apontamentos não publicados para as aulas de Matemática na Biologia –
3. Maputo: UEM.

4. Barra R., Bloch C., Burgaud J. & Malaval J. (1989). Mathématiques, Terminales A1.B. Paris: Nathan.
5. Referencial de Competências - Chave – Educação e Formação de Adultos” – Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (ANEFA) – Portugal
6. Manual on Developing and Registering Units of Competency – ANEP – Mozambique, 1st Edition, June 2008
7. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
8. Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
9. Langa H. (2010). Matemática 10ª classe. Maputo: Plural Editores

© 2017, ANEP

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG03402171 Resolver problemas de estatística

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Resolver problemas de Estatística	
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o formando fica apto a resolver problemas de diferentes áreas, em particular da sua área profissional, usando conhecimentos de Estatística.			
Código	UCHG03402171	Nível do QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Matemática
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

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

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

MO HG03402171 Resolver problemas de estatística

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte das especificações do módulo constitui um guião de apoio. Nenhuma das secções destas Notas de Suporte tem carácter obrigatório.

Horas Normativas:

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

Propósito:

Com este módulo o formando fica apto a recolher dados, organizá-los, calcular os elementos característicos da série obtida e analisá-los de modo a tomar decisões em problemas ligados a várias áreas do conhecimento, em particular à sua área profissional.

Guião do Conteúdo e Contexto:

Prevê-se que o formando já esteja familiarizado com a organização de uma pequena série de dados e a sua representação por meio de gráficos e diagramas (MO HG 03 2001). Neste módulo aprende a lidar com séries mais numerosas.

Para o Resultado de Aprendizagem nº1:

O formando deve ser capaz de organizar uma série de mais de 100 dados, agrupando-os em classes, e de representá-los sob forma de uma tabela e de um diagrama, por exemplo um diagrama de barras. Também deve ser capaz de calcular as frequências absolutas, relativas e acumuladas usando essa tabela. A abordagem deve ser essencialmente prática. Por exemplo, dá-se ao formando uma série de dados tirados de um determinado contexto da sua área vocacional específica, e pede-se que:

- em função dos dados fornecidos, forme classes relevantes no contexto do problema;
- construa uma tabela indicando para cada classe as frequências absolutas, relativas e acumuladas;
- represente os dados obtidos num diagrama da sua escolha.

Para o Resultado de Aprendizagem nº2:

O formando deve ser capaz de calcular a média, a mediana e a moda de uma série estatística. Deve também comparar os resultados obtidos e interpretá-los no contexto do problema.

O formando também deverá calcular e interpretar as medidas de dispersão (desvio médio e desvio padrão) dessas séries estatísticas.

Deve-se dar importância à interpretação dos resultados obtidos, de modo a evitar que o formando efectue cálculos que não fazem sentido para ele.

Para o Resultado de Aprendizagem nº3:

O formando deve recolher dados da sua área vocacional, organizá-los e analisá-los usando os conhecimentos adquiridos.

Abordagem para Geração de Evidência

A abordagem para geração de evidência é essencialmente escrita, em que se avalia essencialmente o produto.

Procedimentos de Avaliação

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.1:

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

- organiza uma série de pelo menos 100 dados numa tabela, criando classes adaptadas à situação;
- calcula as frequências absolutas e relativas dessa série de dados;
- representa esses dados sob forma de um gráfico adaptado à situação;
- interpreta uma série de dados estatísticos sob forma de tabela ou de diagrama.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.2:

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, em que o formando:

- calcula a média, a moda e a mediana de duas séries estatísticas, uma com dados pontuais e outra com dados agrupados em classes, e interpreta os resultados obtidos;
- calcula o desvio-médio e o desvio-padrão de duas séries estatísticas, uma com dados pontuais e outra com dados agrupados em classes, e interpreta os resultados obtidos.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.3:

Projecto integrado, em que o formando elabora um relatório de recolha, registo, interpretação e apresentação de dados, usando todas as capacidades e conhecimentos relacionados com estes resultados de aprendizagem. Este relatório deverá:

- conter uma efectiva apresentação correcta da interpretação de um conjunto de dados, num modo apropriado;
- seguir convenções no que respeita à apresentação de dados;
- avaliar decisões sobre a interpretação e a apresentação dos dados;
- examinar as actuais ou possíveis fontes de erros nos procedimentos de recolha e no processo de registo;
- analisar os efeitos dos erros acima indicados.

Progressão

Após a conclusão deste módulo, o formando pode aceder a qualquer nível de estudo ou actividade profissional que tenha como requisito a recolha, organização, representação e interpretação de dados.

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências:

1. "Working with numbers in various contexts" – SAQA US ID – 7447 – South Africa
2. "Use mathematics to investigate and monitor the financial aspects of personal, business, national and international issues" – SAQA US ID – 7468 – South Africa
3. Matemática – Manual II – BUSCEP – Universidade Eduardo Mondlane, Moçambique, 1996
4. Manual on Developing and Registering Units of Competency – ANEP –
5. Mozambique, 1st Edition, June 2008
6. Langa H. (2010). Matemática 10ª classe. Maputo: Plural Editores

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG04401191 Produzir textos escritos e orais de carácter utilitário e informativo

Registo da unidade de competência

Título da Unidade de Competência	Produzir textos escritos e orais de carácter utilitário e informativo		
Descrição da Unidade de Competência O formando deve, fazer a leitura e produzir um texto explicativo perante esquemas dados; apresentar um currículo bem redigido na comunicação com instituições; elaborar cartas de apresentação que acompanhem o currículo; redigir cartas formais com finalidades diversas e redigir avisos de vária natureza. No contexto da oralidade, ao longo do módulo, fazer apresentações orais e intervir em debates relacionados com as apresentações.			
Código	UC HG04401191	Nível CNCP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Português
Data de registo		Data de Revisão	

Elementos de Competência	CrITÉrios de desempenh	Conteúdos de Aplicação
1. Produzir um texto explicativo a partir de um esquema	a) Lê um esquema; b) Ordena as informações de um esquema, c) Redige um texto explicativo a partir de um esquema Evidências Requeridas Evidência oral de que o formando é capaz de produzir textos explicativos a partir de um esquema complexo.	Leitura de esquemas e produção de textos explicativos.
2. Escrever um currículo e cartas formais	a) Escreve um currículo; b) Redige uma carta de apresentação; c) Elabora cartas formais para diversas finalidades. Evidências Requeridas Evidência oral e escrita de que o formando é capaz de candidatar-se para o emprego apresentando um currículo e a respectiva carta de apresentação; distinguir carta de apresentação de outras cartas formais.	Relação entre a carta de apresentação e um currículo. Produção de cartas para: reclamar, prestar serviços, solicitar materiais.
3. Apresentar uma conferência respeitando as regras da oralidade	a) Identifica um tema a expor, indicando a sua pertinência; b) Elabora um plano de exposição; c) Organiza a exposição, produzindo slides; d) Expõe oralmente uma conferência em 10 minutos, respeitando as regras da oralidade. Evidências Requeridas Evidência oral de que o formando é capaz de apresentar uma conferência, de acordo com as regras da oralidade.	Actividade coordenada no início do módulo, visando uma preparação dos formandos para as apresentações. O objectivo é munir os formandos de capacidade para uma apresentação oral. Sempre que possível, os formandos deverão fazer as apresentações usando Slides.
4. Produzir avisos	a. Indica a utilidade de um Aviso, no quotidiano profissional; b. Produz avisos orais e escritos	Aplicável no quotidiano profissional e social.

	Evidências Requeridas	
	Evidência oral ou escrita de que o formando é capaz de produzir avisos e identificar a intencionalidade de comunicação subjacente no aviso.	

MO HG04401191 Produzir textos escritos e orais de carácter utilitário e informativo**INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Este módulo visa desenvolver no formando competência para a leitura de esquemas e explicação escrita; apresentar currículos bem escritos e cartas formais de natureza vária, para além de textos de chamada de atenção como o Aviso.

A oralidade será desenvolvida por conferências, organizadas no início do módulo, distribuindo temas pelos formandos, que os apresentarão em dez minutos ao longo das aulas.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os professores deverão organizar esquemas vários para a leitura em aula. A produção do texto explicativo poderá ser feita em trabalho individual como trabalho para casa. Os currículos e as cartas de acompanhamento produzidas poderão ser lidas em aula. As apresentações orais deverão ser programadas, de modo a que cada formando apresente o seu tema.

A gramática associada ao módulo, apresenta uma progressão lógica, funcionando como um instrumento de trabalho para uma comunicação competente. Havendo necessidade, para uma melhor compreensão dos formandos, o professor introduzirá os conteúdos gramaticais julgados relevantes.

Resultado de aprendizagem 1

Produção de textos explicativos a partir de esquemas. Sempre que possível, os esquemas a apresentar deverão estar relacionados com a área de formação do formando.

Resultado de aprendizagem 2

Os formandos deverão escrever o seu currículo e a carta de acompanhamento, obedecendo às regras aprendidas; escrever cartas formais abordando assuntos vários, dirigidas a diferentes entidades. Usar formas de tratamento adequadas a contextos diversificados.

Resultado de aprendizagem 3

Expor oralmente, em 10 minutos, um tema, usando linguagem gestual, entoação, ritmo, tom, pausas, altura da voz, adequados.

Resultado de aprendizagem 4

Os formandos identificam situações para a produção de avisos e produzem o texto, respeitando os aspectos como a mancha gráfica e o tipo de linguagem.

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia consultada

1. MONTEIRO, Manuela Matos, Como tirar apontamentos e fazer esquemas, Porto, Porto Editora, 2002
2. VIEIRA, José, Cartas Comerciais em Português, Porto Editora, 1988
3. ORTEGA, Wenceslao, *Redaction y Composition, Técnicas y Práticas*, México e outras, 1986
4. HUGUET, Catherine, *Como Redigir um Curriculum Vitae*, Mem Martins, Europa América, 1990

© 2019, ANEP

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG04402191 Interpretar e produzir textos orais e escritos respeitando técnicas e convenções da escrita

Registo da unidade de competência

Título da Unidade de Competência	Interpretar e produzir textos orais e escritos respeitando técnicas e convenções da escrita		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de demonstrar competência na produção de textos administrativos e textos normativos e produzir textos expositivos-explicativos relacionados com a sua área de formação, usando o rigor científico na sua produção			
Código	UC HG04402191	Nível QNQP	4
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	PORTUGUÊS
Data de registo		Data do registo	

Elementos de Competência	Crítérios de desempenho	Conteúdos de Aplicação
1. Produzir enunciados de textos administrativos	a) Identifica um texto como Circular e as circunstâncias da sua elaboração; b) Elabora uma Circular; c) Distingue um Relatório descritivo de um Relatório técnico; d) Redige um Relatório Descritivo; e) Redige um Relatório Técnico	Contexto profissional: comunicação Os textos administrativos são a Circular e o Relatório
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita de que o formando comunica adequadamente uma informação; elabora relatórios, distinguindo o relatório descritivo do relatório técnico.	
2. Produzir um Regulamento	a) Caracteriza o Regulamento como instrumento que dita normas para a vida colectiva; b) Produz um Regulamento	Contexto social e profissional
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita de que o formando indica as circunstâncias para a elaboração de um regulamento e produz um regulamento.	
3. Produzir um texto expositivo- explicativo	a) Identifica as ideias principais num texto expositivo-explicativo; b) Caracteriza os processos de exposição e de explicação de um texto expositivo-explicativo; c) Produz textos expositivos-explicativos sobre temas da sua área de formação ou temas da actualidade	Contexto social e profissional
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita de que o formando selecciona as ideias essenciais de um texto expositivo-explicativo, identifica segmentos expositivos e segmentos explicativos, produzindo um texto.	

MO HG04402191 Interpretar e produzir textos orais e escritos respeitando técnicas e convenções da escrita**INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Este módulo visa desenvolver no formando competência para a escrita de textos administrativos comuns no sector empresarial e textos expositivos- explicativos, visando explicar/ fazer compreender.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos deverão ser munidos de exemplos de textos a tratar, analisando-os quanto à estrutura, para posterior elaboração em realidades específicas da sua área de formação.

A gramática associada ao módulo, apresenta uma progressão lógica, funcionando como um instrumento de trabalho para uma comunicação competente. Havendo necessidade, para uma melhor compreensão dos formandos, o professor introduzirá os conteúdos gramaticais julgados relevantes.

Resultado de aprendizagem 1

Identificadas as várias situações em que se enviam circulares, os formandos identificam algumas e elaboram o texto.

Os professores deverão explicar a diferença entre um relatório descritivo e um relatório técnico e levar os formandos a produzir um relatório apropriado à sua área de formação.

Resultado de aprendizagem 2

Os formandos identificam o Regulamento como um texto normativo e elaboram um regulamento simples – ex: para a biblioteca da escola, para uso da sala de informática ou outras situações.

Resultado de aprendizagem 3

O formando reconhece no texto expositivo-explicativo um texto que visa apresentar uma questão. Quem expõe quer ser compreendido e, para alcançar este objectivo, os formandos devem usar meios que, na circunstância concreta, expliquem uma situação, numa mensagem eficazmente inteligível e aceitável, apresentando segmentos expositivos e segmentos explicativos.

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia consultada

1. PINHEIRO, Eduardo, *Manual de Correspondência familiar*, Porto

2. NASCIMENTO, Zacarias, PINTO, José Manuel de Castro, *A Dinâmica da Escrita – Como escrever com êxito*, Lisboa, Plátano Editora, 2005.

© 2017, ANEP

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

3. MÓDULO VOCACIONAIS

UC HTR034011111 Organizar eventos

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Organizar eventos		
Descrição da Unidade de Competência:			
No final desta unidade de competência, o formando deverá ser capaz de planificar, organizar, dirigir, controlar e realizar um evento (congresso, festa, festival, feira, actividades especiais, fórum, etc.) usando os recursos necessários (humanos, financeiros e materiais) em função do público alvo.			
Código	UC HTR034011111	Nível do QNQP	4
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. Planificar a realização de um evento turístico.	a) Identificação das necessidades e dos principais actores do evento a planificar. b) Respeito dos objectivos da solicitação para a realização do evento. c) Respeito das políticas da empresa. d) Desenho preciso do projecto do evento. e) Selecção adequada dos recursos. f) Aplicação correcta de técnicas de angariação de fundos. g) Apresentação clara das tarefas e do seu contexto de execução aos diferentes departamentos. h) Preparação de um plano de emergência.		▪ 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, preço, lista de clientes e horários. ▪ Em respeito de directivas, de políticas e a cultura da empresa ou das convenções de trabalho. ▪ Através dos seguintes equipamentos: computador, material informático, telefone, fax, walkie-talkie, fotocopadora, calculadora. ▪ Através do seguinte material perecível: papéis, lápis, canetas,
	Evidências Requeridas		
	Evidência escrita/prática: ▪ O formando deve demonstrar a capacidade para planificar a gestão de um evento turístico, durante uma actividade contextualizada, e de acordo com critérios preestabelecidos.		
2. Coordenar as operações.	a) Supervisão adequada das equipas de trabalho. b) Apreciação do potencial e do desempenho do pessoal. c) Respeito das regras de higiene e segurança no trabalho. d) Gestão eficiente do orçamento. e) Comunicação eficiente com os diferentes intervenientes. f) Gestão adequada de conflitos e de imprevistos. g) Respeito das regras de ética profissional. h) Organização da logística do evento. i) Ornamentação dos espaços.		

	Evidências Requeridas	marcadores fluorescentes, bloco de notas, quadro preto ou branco, flip-chart. - Através de meios de comunicação, incluindo as auto-estradas da informação. - Através de questionários de avaliação. - De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável. - Em parceria com empresas ou operadores turísticos. - Em locais de interesse turístico nas zonas urbanas e rurais (hoteis, resorts, museus, mercados, oficinas de artesanato, áreas de conservação, etc.).
	<i>Evidência escrita/prática:</i>	
	- O formando deve demonstrar a capacidade para coordenar as operações de um evento turístico durante uma actividade prática e de acordo com critérios preestabelecidos. - O formando deve também demonstrar a capacidade para a utilização de diferentes línguas, quando necessário.	
3. Assegurar o decurso do evento.	a) Control do cumprimento da agenda. b) Planificação do acolhimento e da gestão dos participantes do evento. c) Assistência aos participantes. d) Gestão adequada de conflitos, de queixas e de imprevistos. e) Preenchimento detalhado da grelha de avaliação das actividades. f) Informação clara das formas de avaliação do evento aos participantes.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i>	
4. Avaliar do evento.	- O formando deve demonstrar a capacidade para assegurar o decurso de um evento turístico de acordo com critérios preestabelecidos. - O formando deve também demonstrar a capacidade para a utilização de diferentes línguas, quando necessário.	
	a) Avaliação pertinente das prestações das diferentes equipas de trabalho. b) Avaliação pertinente das prestações dos fornecedores de serviços. c) Balanço preciso do evento. d) Balanço financeiro detalhado do evento. e) Elaboração objectiva do relatório da avaliação. f) Apresentação do relatório aos proponentes e patrocinadores. g) Encerramento das actividades do evento.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i>	
	- O formando deve demonstrar a capacidade para avaliar o seguimento do evento turístico realizado. - O formando deve também demonstrar a capacidade para a utilização de diferentes línguas, quando necessário.	

Material necessário à realização do módulo :

▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
▪ Conexão Internet
▪ Laboratórios informáticos (um posto por estudante)

▪ Projector multimeios e tela de projecção
▪ Equipamentos de comunicação: <i>walkie-talkie</i> , telefone, fax
▪ Fotocopiadora
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes, bloco de notas, quadro preto ou branco, <i>flip-chart</i>
▪ Dicionários (Inglês-Português)

MO HTR034011111 Organizar eventos**INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo

Com este módulo pretende-se desenvolver nos formandos:

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

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

Resultado de Aprendizagem 1

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

Resultado de Aprendizagem 2

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

Resultado de Aprendizagem 3

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

Resultado de Aprendizagem 4

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

Resultado de Aprendizagem 5 e 6

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

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

Métodos e instrumentos de avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

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

Resultado de Aprendizagem 2

Um formulário será preenchido à mão e outro no computador.

Resultado de Aprendizagem 3

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

Resultado de aprendizagem 4

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

Resultado de aprendizagem 5 e 6

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

Necessidades Especiais

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

Referências

1. Bergström, Magnus; Reis, Neves. *Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa*. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.

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

© Copyright ANEP 2008

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

UC HTR034012111 Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação		
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o formando deverá ser capaz de reconhecer as diferentes características do componente comunicacional, de identificar e caracterizar os diferentes meios de comunicação em uso no meio turístico, e de distinguir e seleccionar os instrumentos de comunicação em função das necessidades.			
Código	UC HTR034012111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Analisar as necessidades de comunicação de uma organização turística.	a) Identificação das necessidades e dos objectivos de comunicação da organização. b) Identificação exacta do público alvo. c) Determinação dos meios realistas e mensuráveis tendo em conta o orçamento disponível. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de analisar as necessidades de comunicação de uma organização turística através de um estudo de caso sobre uma organização real ou fictícia.	▪ Trabalho individual (com ou sem supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção). ▪ Para turistas domésticos, estrangeiros ou de grupos de cooperação internacional. ▪ Em interacção com diferentes intervenientes em língua materna, português e segunda língua (inglês). ▪ Em situações que envolvam a participação na tomada de decisões estratégicas no seio de uma organização existente ou de uma nova organização.
2. Reconhecer as diferentes características do componente comunicacional.	a) Reconhecimento exacto do esquema de comunicação. b) Identificação correcta dos problemas e barreiras na comunicação. c) Interpretação objectiva da comunicação verbal e não verbal. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de reconhecer as diferentes características do esquema de comunicação através de uma actividade contextualizada.	▪ Através de uma estratégia de comunicação da organização. ▪ De acordo com a política e a cultura da organização. ▪ Durante as diferentes fases de desenvolvimento de uma organização existente ou de uma nova organização.
3. Seleccionar os meios de comunicação usuais na indústria turística.	a) Identificação exhaustiva dos diferentes meios. b) Caracterização precisa dos diferentes meios. c) Comparação pertinente das vantagens e desvantagens de cada meio em função das necessidades e dos objectivos de comunicação da organização estabelecidos. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de seleccionar os meios de comunicação usuais na	▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável. ▪ Através de documentação técnica: brochuras, sítios Web, mapas geográficos, guias turísticos, etc. ▪ Através do seguinte material perecível: bloco de notas, papel, lápis e quadro preto. ▪ Através dos "software" básicos.

	indústria turística através de actividades práticas contextualizadas pelo menos em dois meios de comunicação diferentes e em função das necessidades e dos objectivos de comunicação prestabelecidos.	▪ Em pessoa ou através de meios usuais de comunicação incluindo as auto-estradas da informação, telefone, fax, correio electrónico, etc. ▪ Através dos seguintes equipamentos: computador, material informático, calculadora, GPS, fotocopadora. ▪ Com a ajuda: - de leis, de regulamentos, de normas em vigor e de qualquer documento de referência relevante; - de uma informação actualizada sobre as organizações (organizações, cooperativas, organizações sem fins lucrativos, etc.) dos sectores de actividade nos quais evoluem os técnicos de turismo.
4. Seleccionar as ferramentas de informação e de relações públicas.	a) Identificação exaustiva das ferramentas. b) Caracterização precisa das ferramentas mais usuais na indústria turística. c) Comparação pertinente das vantagens e desvantagens de cada ferramenta em função das necessidades e dos objectivos de comunicação da organização.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de seleccionar pelo menos em duas ferramentas de informação e de relações públicas diferentes de actividades práticas contextualizadas e em função das necessidades e dos objectivos de comunicação prestabelecidos.	
5. Participar na elaboração das ferramentas publicitárias.	a) Aplicação de técnicas de criatividade. b) Respeito das características do tipo de media c) Consideração do público-alvo. d) Respeito dos princípios do trabalho em equipa. e) Observância da legislação e das regras de conduta em publicidade.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de participar na elaboração das ferramentas publicitárias através da criação de pelo menos duas ferramentas diferentes.	

Material necessário à realização do módulo:

▪ Telefones
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Laboratórios informáticos (um posto por estudante)
▪ Impressoras
▪ Correio electrónico: Outlook ou outro
▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
▪ Conexão Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimeios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

HTR034012111 Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 80 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 80 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o formando adquira habilidades necessárias para reconhecer as diferentes características do componente comunicacional, de identificar e caracterizar os diferentes meios de comunicação em uso no meio turístico, e de distinguir e seleccionar os instrumentos de comunicação em função das necessidades.

Ao completar este módulo o formando estará apto a:

- Analisar as necessidades de comunicação duma organização turística.
- Reconhecer as diferentes características do componente comunicacional.
- Seleccionar os meios de comunicação usuais na indústria turística.
- Seleccionar as ferramentas de informação e de relações públicas.
- Participar na elaboração das ferramentas publicitárias.

Combinação deste módulo com outros módulos

Este módulo faz parte da sequência indicada no seguinte quadro:

	Nível 3		Nível 4		Nível 5	
3-Nível de desenvolvimento da competência	Acolher profissionalmente a clientela	→	Fornecer formação aos empregados	→	Comunicar eficazmente com os diferentes actores do contexto de trabalho	
Módulos	Acolher profissionalmente a clientela		Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade	Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação	Comunicar eficazmente com os diferentes actores do contexto de trabalho	

No decurso do nível 3 o estudante adquiriu a prática e conhecimentos anteriores satisfatórios correspondentes ao nível de desenvolvimento da competência Acolher profissionalmente a clientela

O módulo Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade corresponde ao nível 4 vai lhe permitir, conjuntamente ao módulo Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação, de atingir o nível de desenvolvimento da competência Fornecer formação aos empregados.

Os acervos deste módulo serão reinvestidos no módulo Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O conteúdo e contexto de aprendizagem deve privilegiar situações práticas nas quais o estudante deverá ter a oportunidade de estar em contacto com as funções profissionais³ de um escritório do domínio do turismo.

Uma forma de atingir a competência Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade pode ser através de uma das seguintes actividades de aprendizagem (ou outra similar) que integram os resultados de aprendizagem e os respectivos critérios de desempenho:

- Realizar um projecto de edição (por exemplo, uma brochura).
- Realizar uma campanha simples de comunicação para uma organização turística.

A competência poderia também ser atingida com uma combinação das seguintes actividades:

- Montagem de um balcão de informação adaptado às necessidades.
- Escolha pertinente de anúncios nos meios de comunicação do público-alvo.
- Redacção de resumos de mensagens adaptados à imprensa electrónica.
- Concepção minuciosa de um comentário de imprensa.
- Organização eficaz de uma conferência de imprensa.
- Etc.

Uma vez no mercado de trabalho, o diplomado terá de aplicar os acervos dos resultados de aprendizagem nas condições de aplicação descritas no contexto de aplicação.

Resultado de Aprendizagem 1 → Analisar as necessidades de comunicação de uma organização turística.

Para utilizar convenientemente os instrumentos de comunicação o estudante deverá identificar as necessidades e os objectivos de comunicação da organização tendo em conta o público-alvo assim como o orçamento disponível.

Resultado de Aprendizagem 2 → Reconhecer as diferentes características do componente comunicacional.

É muito importante que o estudante compreenda o esquema de comunicação bem como os conceitos de emissor, receptor, codificação e decodificação da mensagem, etc.

Também, ele deverá identificar os possíveis problemas e barreiras na comunicação; para eliminá-las deverá identificar as causas, que poderão ser a comunicação intercultural, a ética, etc.

Não esquecer que o estudante deverá ser capaz de fazer uma interpretação objectiva da comunicação verbal e não verbal.

³Refere-se às funções de trabalho

Em relação à evidência escrita/prática de reconhecer as diferentes características do esquema de comunicação através de uma actividade contextualizada, aconselha-se fazê-la através de uma simulação de diferentes papéis ligados ao esquema de comunicação.

Resultado de Aprendizagem 3 → Seleccionar os meios de comunicação usuais na indústria turística.

O estudante deverá ser capaz de distinguir os diferentes meios de comunicação que são muito variados (imprensa escrita, imprensa electrónica, radiofónico, televisivo, etc.) e saber fazer a caracterização de cada um deles.

Para seleccionar o meio de comunicação adequado para as actividades práticas contextualizadas que lhe são exigidas, o estudante deverá fazer uma comparação das vantagens e desvantagens de cada meio em função das necessidades e dos objectivos de comunicação estabelecidos.

Resultado de Aprendizagem 4 → Seleccionar as ferramentas de informação e de relações públicas.

A selecção das ferramentas de informação e de relações públicas poderá se fazer como foi sugerido para a selecção dos meios de comunicação (resultado de aprendizagem 3): primeiramente, a identificação e caracterização das ferramentas mais usuais na indústria turística; depois, para seleccionar a mais conveniente, aconselha-se a comparação das vantagens e desvantagens de cada ferramenta em função das necessidades e dos objectivos de comunicação da organização tendo em conta a realidade da indústria turística.

Resultado de Aprendizagem 5 → Participar na elaboração das ferramentas publicitárias.

Para participar na criação de ferramentas publicitárias o estudante deverá conhecer algumas das técnicas de criatividade mais usuais respeitando ao mesmo tempo as características do tipo de media (imprensa escrita, imprensa electrónica, radiofónico, televisivo, etc.). Visto que o processo de criação envolve frequentemente o trabalho em equipa o estudante deverá respeitar o papel de cada interveniente.

Outros aspectos importantes são a consideração do público-alvo e a observância da legislação e das regras de conduta em publicidade.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O contexto de aplicação das indicações sobre as condições em as quais o estudante deve ser colocado no momento da avaliação.

O ensino e a aprendizagem neste módulo devem ser activos e centrados no formando.

O formando deve ter a oportunidade de conceber, planificar e tomar decisões por ele próprio, mostrar iniciativa, independência e saber trabalhar cooperativamente em grupo.

As actividades de avaliação escolhidas (algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe) devem assegurar que o formando tenha uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Estas actividades devem providenciar oportunidades de utilizar os acervos do módulo para objectivos reais (actividades contextualizadas) e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

Os grupos devem ser suficientemente pequenos para permitir a realização de actividades práticas e permitir que o formando seja implicado nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a ocasião de êxito como o risco de erro.

Recomenda-se que o horário do módulo seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os formandos se engajem em combinações realísticas (sobretudo se devem trabalhar no laboratório informático). Também é recomendado ter ao menos dois dias de uma sessão a outra para permitir que o formando tenha o tempo de preparação das actividades e tarefas requeridas assim como de estudo suficientes.

As ocasiões de refazer, rever, e avaliar seja aos pares, seja pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar o formando num uso variado e objectivado de habilidades de uma empresa turística.

As sessões podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino e aprendizagem. Recomenda-se que estas sessões sejam negociadas, concebidas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser incentivado, porque fornece ocasiões ao formando de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais.

No entanto, o trabalho completado pelo formando como membro do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando este mesmo trabalho apresentado como uma prova na avaliação sumativa do formando.

O formador deve distinguir os diferentes papéis da avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e apoio pedidos pelo formando pode legitimamente ser dada pelo formador.

As tarefas que vão fazer parte das provas para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo formando sem ajuda. No entanto, deveria ser aceitável que o formador chame a atenção do formando para um erro geral relativo a um critério de desempenho específico ou de reorientar o formando durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

A determinação de um desempenho significativo (Evidências requeridas) para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo exigido para realizar o objectivo da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades realizadas pelo formando não deveria ser limitado aos especificados.

Aquando da avaliação final o professor verificará a capacidade do estudante para :

- reconhecer as diferentes características do componente comunicacional, de identificar e caracterizar os diferentes meios de comunicação em uso no meio turístico, e de distinguir e seleccionar os instrumentos de comunicação em função das necessidades.

Para esse efeito, os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem mais adequados, sugerindo-se:

- exames escritos;
- seminários (apresentações orais);
- actividades contextualizadas;
- trabalhos práticos;
- estudos de caso;
- projectos.

Necessidades Especiais

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

Referências

- Autor: Dufour, Hélène, 1944-
Título: Introduction aux communications d'affaires / Hélène Dufour

Edição: 2ª éd.

Editor: Montreal : Chenelière/McGraw-Hill, c2000.

Descrição: ix, 348 p. : ill., carta, fig., tabl. ; 26 cm

Notas: Index: p. 344-348

ISBN: 2894613407
- Autor: Gagnon, Maryse, 1975-
Farley-Chevrier, Francis, 1973-

Título: Guide de la recherchedocumentaire / MaryseGagnon, Francis Farley-Chevrier

Editor: Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2004.

Descrição: 110 p. : ill.

Notas: Bibliogr.: p. 109-110

ISBN: 2760619567

Material necessário à realização do módulo:

Telefones

Computadores (ecrãs, teclados e ratos)

Laboratórios informáticos (um posto por estudante)

Impressoras

Correio electrónico: *Outlook* ou outro

Pacote *Microsoft Office* (*Word, Excel, Powerpoint, Acces*)

Conexão Internet

Calculadora

Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes

Projector multimeios e tela de projecção

Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR034013111 Caracterizar o potencial das regiões de Moçambique
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Caracterizar o potencial das regiões de Moçambique		
Descrição da Unidade de Competência:			
No final desta unidade de competência, o formando deverá ser capaz de caracterizar os principais pontos de interesse das regiões do Moçambique em relação com os mais importantes circuitos turísticos oferecidos à clientela local e internacional.			
Código	UC HTR034013111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Transmitir informação turística.	a) Inventário representativo dos elementos turísticos de cada região. b) Escolha clara das informações a transmitir. c) Adaptação da informação tendo em conta o público alvo. d) Localização exacta dos principais elementos geográficos. e) Distinção entre os impactos positivos e negativos das principais actividades humanas sobre o meio ambiente.	▪ Trabalho individual (com ou sem supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção). ▪ Para turistas domésticos, estrangeiros ou de grupos de cooperação internacional. ▪ Em sítios de interesse turístico nas zonas urbanas e rurais (museus, mercados, oficinas de artesanato, áreas de conservação, áreas de conservação transfronteiriças, etc.). ▪ Em interacção com diferentes intervenientes em língua materna, português e segunda língua (inglês). ▪ De acordo com a política e a cultura da organização. ▪ Durante as diferentes fases de desenvolvimento de uma organização existente ou de uma nova organização. ▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de transmitir informação turística através de actividades práticas contextualizadas segundo os critérios estabelecidos.	
2. Transmitir informação histórica.	a) Inventário representativo dos elementos históricos de cada região. b) Escolha clara das informações a transmitir. c) Adaptação da informação tendo em conta o público alvo. d) Explicação do processo de ocupação do território.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de transmitir informação histórica através de actividades práticas contextualizadas segundo os critérios estabelecidos.	
3. Transmitir informação cultural.	a) Inventário representativo dos elementos culturais de cada região.	
	b) Escolha clara das informações a transmitir.	

	c) Adaptação da informação tendo em conta o público-alvo. d) Caracterização da legislação actual a nível nacional em relação à cultura. e) Reconhecimento da contribuição das comunidades étnicas nas culturas nacionais. f) Apresentação dos principais elementos da gastronomia regional e nacional. g) Apresentação dos principais ritos e danças regionais e nacionais.	▪ Através de documentação técnica: brochuras, sítios Web, mapas geográficos, guias turísticos, etc. ▪ Através do seguinte material perecível: bloco de notas, papel, lápis e quadro preto. ▪ Através dos "software" básicos. ▪ Em pessoa ou através de meios usuais de comunicação incluindo as auto-estradas da informação, telefone, fax, correio electrónico, etc. ▪ Através dos seguintes equipamentos: computador, material informático, calculadora, GPS, fotocopiadora. ▪ Com a ajuda: - de leis, de regulamentos, de normas em vigor e de qualquer documento de referência relevante; - de uma informação actualizada sobre as organizações (empresas, cooperativas, organizações sem fins lucrativos, etc.) dos sectores de actividade nos quais evoluem os técnicos de turismo.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i>	
	▪ O formando deve demonstrar a capacidade de transmitir informação cultural através de actividades práticas contextualizadas segundo os critérios estabelecidos.	
4. Transmitir informação sobre os principais pontos de interesse regional e nacional.	a) Inventário representativo dos principais pontos de interesse turístico regionais e nacionais. b) Escolha clara das informações a transmitir. c) Adaptação da informação tendo em conta o público-alvo. d) Identificação dos elementos característicos do património construído e não construído. e) Localização geográfica exacta dos principais pontos de interesse turístico.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i>	
	▪ O formando deve demonstrar a capacidade de transmitir informação sobre os principais pontos de interesse regional e nacional através de actividades práticas contextualizadas segundo os critérios estabelecidos.	
5. Tratar informação relativa a diferentes eventos da actualidade regional e nacional.	a) Análise crítica dos elementos chave da informação. b) Consideração do contexto geográfico, histórico, sociológico, económico ou político do evento. c) Avaliação apropriada da importância do evento. d) Troca respeitosa e ponderada da informação.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i>	
	▪ O formando deve demonstrar a capacidade de tratar informação relativa a diferentes eventos da actualidade regional e nacional através de actividades práticas contextualizadas segundo os critérios estabelecidos.	

Material necessário à realização do módulo:

▪ Documentos: brochuras, sítios Web, mapas geográficos, guias turísticos, atlas, revistas, jornais, etc.
▪ Telefones
▪ GPS
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Laboratórios informáticos (um posto por estudante)
▪ Impressoras
▪ Correio electrónico: <i>Outlook</i> ou outro
▪ Pacote <i>Microsoft Office</i> (<i>Word, Excel, Powerpoint, Acces</i>)
▪ Conexão Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimeios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

MO HTR034013111Caracterizar o potencial das regiões de Mocambique

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 60 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 60 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o formando adquira habilidades necessárias para caracterizar os principais pontos de interesse das regiões do Moçambique em relação com os mais importantes circuitos turísticos oferecidos à clientela local e internacional.

Ao completar este módulo o formando estará apto a:

- Transmitir informação turística.
- Transmitir informação histórica.
- Transmitir informação cultural.
- Transmitir informação sobre os principais pontos de interesse regional e nacional.
- Tratar informação relativa a diferentes eventos da actualidade regional e nacional.

Combinação deste módulo com outros módulos

Este módulo faz parte da sequência indicada no seguinte quadro:

	Nível 3		Nível 4		Nível 5	
4-Nível de desenvolvimento da competência	Dispensar informação turística de Moçambique		→	Promover localmente e no estrangeiro destinos turísticos de Moçambique	→	Promover em Moçambique destinos turísticos do mundo
Módulos	Caracterizar as clientelasturísticas	Descrever a oferta turística de Moçambique	Caracterizar o potencial das regiões de Moçambique	Vender produtos e serviços turísticos	Caracterizar o potencial turístico de África	Caracterizar o potencial turístico das regiões do mundo

No decurso do nível 3 o estudante adquiriu a prática e conhecimentos anteriores satisfatórios correspondentes ao nível de desenvolvimento da competência Dispensar informação turística de Moçambique.

O módulo Caracterizar o potencial das regiões de Moçambique correspondente ao nível 4 vai lhe permitir, conjuntamente ao módulo Vender produtos e serviços turísticos, de atingir o nível de

desenvolvimento da competência Promover localmente e no estrangeiro destinos turísticos de Moçambique.

Os acervos deste módulo serão reinvestidos no módulo Vender produtos e serviços turísticos.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O conteúdo e contexto de aprendizagem deve privilegiar situações práticas nas quais o estudante deverá ter a oportunidade de estar em contacto com as funções profissionais⁴ de um escritório do domínio do turismo.

Uma forma de atingir a competência Caracterizar o potencial das regiões de Moçambique pode ser através duma das seguintes actividades de aprendizagem (ou outra similar) que integram os resultados de aprendizagem e os respectivos critérios de desempenho:

- Preparação de um dossier (com suporte de cartolina ou electrónico de tipo *data show*) caracterizando uma região turística de Moçambique (cada estudante ou equipa deverá estudar uma região diferente). O dossier deverá conter informações turísticas, históricas e culturais sobre os principais pontos de interesse regional e nacional bem como os diferentes eventos da actualidade regional e nacional. A apresentação do dossier concluirá a actividade e sugere-se que seja feita também oralmente tanto em português como, parcialmente, em inglês (mesmo se a capacidade de alguns estudantes possa ser limitada).
- Uma outra variante poderá ser a caracterização de uma região turística de Moçambique sob um formato de fichas, uma para cada um dos aspectos seguintes:
 - informação turística.
 - informação histórica;
 - informação cultural;
 - informação sobre os principais pontos de interesse regional e nacional;
 - informação relativa a diferentes eventos da actualidade regional e nacional.

Cada equipa partilhará as informações com as outras de maneira que ao fim da actividade todas equipas tenham todas as informações correspondentes a todas as regiões estudadas. A apresentação do dossier concluirá a actividade e sugere-se que seja feita também oralmente tanto em português como, parcialmente, em inglês (mesmo se a capacidade de alguns estudantes possa ser limitada).

- Cada uma das actividades sugeridas acima pode ser preparada tendo em conta um público alvo diferente: crianças, escolas, famílias, turistas domésticos ou estrangeiros, etc.
- Etc.

Uma vez no mercado de trabalho, o diplomado terá de aplicar os acervos dos resultados de aprendizagem nas condições de aplicação descritas no contexto de aplicação.

Resultado de Aprendizagem 1 → Transmitir informação turística.

As três regiões turísticas de Moçambique não possuem as mesmas características geográficas humanas e económicas, razão pela qual o estudante deverá ser capaz de fazer um Inventário representativo dos elementos turísticos de cada região incluindo os locais protegidos pela UNESCO.

⁴Refere-se às funções de trabalho

É importante que o estudante seja capaz de localizar exactamente os principais elementos geográficos e possa apresentar os impactos positivos e negativos das principais actividades humanas sobre o meio ambiente.

Aquando da transmissão da informação turística, o estudante deverá ter em conta o público alvo e adaptar-se também aos diferentes origens utilizando mais de uma língua (as línguas locais podem ser utilizadas para os grupos de crianças). Ademais, o estudante deverá escolher o vocabulário e as informações a transmitir que permitam uma compreensão clara da mensagem transmitida.

Resultado de Aprendizagem 2 → Transmitir informação histórica

Ademais das sugestões feitas no resultado de aprendizagem 1, o estudante deverá ser capaz de fazer o inventário representativo dos elementos históricos e explicar claramente o processo de ocupação do território.

Resultado de Aprendizagem 3 → Transmitir informação cultural.

Ademais das sugestões feitas no resultado de aprendizagem 1, o estudante deverá ser capaz de fazer o inventário representativo dos elementos culturais incluindo o reconhecimento da contribuição das comunidades étnicas nas culturas nacionais, os principais elementos da gastronomia regional e nacional e os principais ritos e danças regionais e nacionais.

O estudante explicará também a legislação actual a nível nacional em relação à cultura (protecção das obras de arte, protecção da contribuição nativa, etc.).

Resultado de Aprendizagem 4 → Transmitir informação sobre os principais pontos de interesse regional e nacional.

Ademais das sugestões feitas no resultado de aprendizagem 1, o estudante deverá ser capaz de fazer o inventário representativo, com a localização geográfica exacta, dos principais pontos de interesse turístico regionais e nacionais incluindo os elementos característicos do património construído e não construído.

Resultado de Aprendizagem 5 → Tratar informação relativa a diferentes eventos da actualidade regional e nacional.

Ademais das sugestões feitas no resultado de aprendizagem 1, o estudante deverá ser capaz de fazer uma análise crítica dos elementos chave da informação da actualidade regional e nacional tendo em consideração o contexto geográfico, histórico, sociológico, económico ou político do evento.

A abordagem dos eventos far-se-á sempre depois de ter verificado a informação, dando ao evento a sua justa importância e dentro de um marco de troca respeitosa e ponderada da informação.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O contexto de aplicação das indicações sobre as condições em as quais o estudante deve ser colocado no momento da avaliação.

O ensino e a aprendizagem neste módulo devem ser activos e centrados no formando.

O formando deve ter a oportunidade de conceber, planificar e tomar decisões por ele próprio, mostrar iniciativa, independência e saber trabalhar cooperativamente em grupo.

As actividades de avaliação escolhidas (algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe) devem assegurar que o formando tenha uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Estas actividades devem providenciar oportunidades de utilizar os acervos do módulo para objectivos reais (actividades contextualizadas) e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

Os grupos devem ser suficientemente pequenos para permitir a realização de actividades práticas e permitir que o formando seja implicado nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a ocasião de êxito como o risco de erro.

Recomenda-se que o horário do módulo seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os formandos se engajem em combinações realísticas (sobretudo se devem trabalhar no laboratório informático). Também é recomendado ter ao menos dois dias de uma sessão a outra para permitir que o formando tenha o tempo de preparação das actividades e tarefas requeridas assim como de estudo suficientes.

As ocasiões de refazer, rever, e avaliar seja aos pares, seja pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar o formando num uso variado e objectivado de habilidades de uma empresa turística.

As sessões podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino e aprendizagem. Recomenda-se que estas sessões sejam negociadas, concebidas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser incentivado, porque fornece ocasiões ao formando de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais.

No entanto, o trabalho completado pelo formando como membro do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando este mesmo trabalho apresentado como uma prova na avaliação sumativa do formando.

O formador deve distinguir os diferentes papéis da avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e apoio pedidos pelo formando pode legitimamente ser dada pelo formador.

As tarefas que vão fazer parte das provas para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo formando sem ajuda. No entanto, deveria ser aceitável que o formador chame a atenção do formando para um erro geral relativo a um critério de desempenho específico ou de reorientar o formando durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

A determinação de um desempenho significativo (Evidências requeridas) para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo exigido para realizar o objectivo da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades realizadas pelo formando não deveria ser limitado aos especificados.

Aquando da avaliação final o professor verificará a capacidade do estudante para :

- caracterizar os principais pontos de interesse das regiões do Moçambique em relação com os mais importantes circuitos turísticos oferecidos à clientela local e internacional.

Para esse efeito, os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem mais adequados, sugerindo-se:

- exames escritos;
- seminários (apresentações orais);
- actividades contextualizadas;
- trabalhos práticos;
- estudos de caso;
- projectos.

Necessidades Especiais

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

Referências

- Autor: Dufour, Hélène, 1944-

Título: Introduction aux communications d'affaires / Hélène Dufour

Edição: 2ª éd.

Editor: Montreal : Chenelière/McGraw-Hill, c2000.

Descrição: ix, 348 p. : ill., carta, fig., tabl. ; 26 cm

Notas: Index: p. 344-348

ISBN: 2894613407

- Autor: Gagnon, Maryse, 1975-
Farley-Chevrier, Francis, 1973-

Título: Guide de la recherchedocumentaire / MaryseGagnon, Francis Farley-Chevrier

Editor: Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2004.

Descrição: 110 p. : ill.

Notas: Bibliogr.: p. 109-110

ISBN: 2760619567

Material necessário à realização do módulo:

- Documentos: brochuras, sítios Web, mapas geográficos, guias turísticos, atlas, revistas, jornais, etc.
- Telefones
- GPS

- Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
- Laboratórios informáticos (um posto por estudante)
- Impressoras
- Correio electrónico: *Outlook* ou outro
- Pacote *Microsoft Office* (*Word, Excel, Powerpoint, Acces*)
- Conexão Internet
- Calculadora
- Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
- Projector multimeios e tela de projecção
- Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR034014111 Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos do Moçambique⁵		
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o formando deverá ser capaz de explicar à clientela turística, em diferentes línguas, as características dos ecossistemas terrestres e aquáticos do Moçambique.			
Código	UC HTR034014111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Descrever os ecossistemas terrestres.	a) Inventário representativo dos principais ecossistemas terrestres da planície, dos planaltos e das montanhas. b) Localização exacta dos principais ecossistemas. c) Inventário representativo das áreas de conservação nos ecossistemas terrestres. d) Identificação clara dos elementos de interesse turístico a transmitir. e) Adaptação da informação tendo em conta o público-alvo. f) Identificação exacta da principal flora e fauna com os seus nomes científicos. g) Distinção adequada entre os impactos positivos e negativos das principais actividades humanas sobre os ecossistemas.	▪ Trabalho individual (com ou sem supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção). ▪ Para turistas domésticos, estrangeiros ou de grupos de cooperação internacional. ▪ Em sítios de interesse turístico nas zonas urbanas e rurais (museus, mercados, oficinas de artesanato, áreas de conservação, áreas de conservação transfronteiriças, etc.). ▪ Em interacção com diferentes intervenientes em língua materna, português e segunda língua (inglês). ▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática e oral:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de descrever os ecossistemas terrestres através de uma pesquisa ou projecto contextualizado e de uma apresentação oral segundo os critérios estabelecidos.	
2. Descrever os ecossistemas aquáticos	a) Inventário representativo dos principais ecossistemas aquáticos marinhos, lacustres e fluviais. b) Localização exacta dos principais ecossistemas.	

⁵ Este módulo poderia ser o mesmo do curso de Guia Turístico que o cégep de Gaspé está preparando:
7-Atualizar os seus conhecimentos sobre os ecossistemas terrestres e aquáticos.

aquáticos.	c) Inventário representativo das áreas de conservação nos ecossistemas aquáticos. h) Identificação clara dos elementos de interesse turístico a transmitir. d) Adaptação da informação tendo em conta o público alvo. e) Identificação exacta da principal flora e fauna com os seus nomes científicos. f) Distinção adequada entre os impactos positivos e negativos das principais actividades humanas sobre os ecossistemas.	▪ Através de documentação técnica: brochuras, sítios Web, mapas geográficos, guias turísticos, etc. ▪ Através do seguinte material perecível: bloco de notas, papel, lápis e quadro preto. ▪ Através dos "software" básicos. ▪ Em pessoa ou através de meios usuais de comunicação incluindo as auto-estradas da informação, telefone, fax, correio electrónico, etc. ▪ Através dos seguintes equipamentos: computador, material informático, calculadora, GPS, fotocopiadora. ▪ Com a ajuda: - de leis, de regulamentos, de normas em vigor e de qualquer documento de referência relevante; - de uma informação actualizada sobre as organizações (empresas, cooperativas, organizações sem fins lucrativos, etc.) dos sectores de actividade nos quais evoluem os técnicos de turismo.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática e oral:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de descrever os ecossistemas aquáticos através duma pesquisa ou projecto contextualizado e duma apresentação oral segundo os critérios estabelecidos.	
3. Identificar as principais leis e regulamentos ligados à protecção dos ecossistemas.	a) Identificação da legislação actual em relação à protecção e conservação: ▪ dos ecossistemas terrestres; ▪ dos ecossistemas aquáticos; ▪ das áreas de conservação nacionais; ▪ das áreas de conservação transfronteiriças.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de identificar as principais leis e regulamentos ligados à protecção e conservação dos ecossistemas através duma avaliação escrita segundo os critérios estabelecidos.	

Material necessário à realização do módulo:

▪ Documentos: brochuras, sítios Web, mapas geográficos, guias turísticos, atlas, etc.
▪ Telefones
▪ GPS
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Laboratórios informáticos (um posto por estudante)
▪ Impressoras
▪ Correio electrónico: Outlook ou outro
▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
▪ Conexão Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimeios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

MO HTR034014111 Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 60 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 60 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o formando adquira habilidades necessárias para explicar à clientela turística, em diferentes línguas, as características dos ecossistemas terrestres e aquáticos do Moçambique.

Ao completar este módulo o formando estará apto a:

- Descrever os ecossistemas terrestres.
- Descrever os ecossistemas aquáticos.
- Identificar as principais leis e regulamentos ligados à protecção dos ecossistemas.

Combinação deste módulo com outros módulos

Este módulo faz parte da sequência indicada no seguinte quadro:

	Nível 3		Nível 4		Nível 5	
5-Nível de desenvolvimento da competência	Descrever a geografia física e humana de Moçambique		→	Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique	→	Explicar as características de Moçambique através a sua geografia, história e cultura
Módulos	Descrever a geografia física e humana de Moçambique	-		Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique	-	Explicar a história e a cultura de Moçambique

No decurso do nível 3 o estudante adquiriu a prática e conhecimentos anteriores satisfatórios correspondentes ao nível de desenvolvimento da competência Descrever a geografia física e humana de Moçambique.

O módulo Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique correspondente ao nível 4 vai lhe permitir de atingir o nível de desenvolvimento da competência Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O conteúdo e contexto de aprendizagem deve privilegiar situações práticas nas quais o estudante deverá ter a oportunidade de estar em contacto com as funções profissionais⁶ de um escritório do domínio do turismo.

Uma forma de atingir a competência Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique pode ser através duma das seguintes actividades de aprendizagem (ou outra similar) que integram os resultados de aprendizagem e os respectivos critérios de desempenho:

- Preparação de um dossier (com suporte de cartolina ou electrónico de tipo *data show*) caracterizando os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique (cada estudante ou equipa deverá estudar um ecossistema diferente ou pode se fazer por região). A apresentação do dossier concluirá a actividade e sugere-se que seja feita também oralmente tanto em português como, parcialmente, em inglês (mesmo se a capacidade de alguns estudantes possa ser limitada).
- Uma variante poderá ser a descrição de um ecossistema terrestre e aquático de Moçambique sob um formato de fichas.
Cada equipa partilhará as informações com as outras de maneira que ao fim da actividade todas equipas tenham todas as informações correspondentes a todos os ecossistemas terrestres e aquáticos estudados. A apresentação do dossier concluirá a actividade e sugere-se que seja feita também oralmente tanto em português como, parcialmente, em inglês (mesmo se a capacidade de alguns estudantes possa ser limitada).
- Cada uma das actividades sugeridas acima podem ser preparadas tendo em conta um público alvo diferente: crianças, escolas, famílias, turistas domésticos ou estrangeiros, etc.
- Etc.

Uma vez no mercado de trabalho, o diplomado terá de aplicar os acervos dos resultados de aprendizagem nas condições de aplicação descritas no contexto de aplicação.

Resultado de Aprendizagem 1 → Descrever os ecossistemas terrestres.

O estudante deverá fazer um Inventário e localização exactos dos principais ecossistemas terrestres da planície, dos planaltos e das montanhas privilegiando o estudo de ecossistemas diferentes identificando a principal flora e fauna com os seus nomes científicos.

Deverá fazer também um Inventário e localização exactas das áreas de conservação nos ecossistemas terrestres assim como uma explicação das origens das reservas.

Deve-se identificar claramente os elementos de interesse turístico transmitindo em conta o público alvo.

Distinção adequada entre os impactos positivos e negativos das principais actividades humanas, incluindo as comunidades autóctonas, sobre os ecossistemas.

Resultado de Aprendizagem 2 → Descrever os ecossistemas aquáticos.

O estudante deverá fazer um Inventário e localização exactos dos principais ecossistemas aquáticos marinhos, lacustres e fluviais privilegiando o estudo de ecossistemas diferentes identificando a principal flora e fauna com os seus nomes científicos.

⁶Refere-se às funções de trabalho

Deverá fazer também um Inventário e localização exacta das áreas de conservação nos ecossistemas aquáticos assim como uma explicação das origens das reservas.

Deve-se identificar claramente os elementos de interesse turístico transmitindo em conta o público-alvo.

Distinção adequada entre os impactos positivos e negativos das principais actividades humanas, incluindo as comunidades autóctonas, sobre os ecossistemas.

Resultado de Aprendizagem 3 → Identificar as principais leis e regulamentos ligados à protecção dos ecossistemas.

O estudante deverá ser capaz de identificar as leis actuais em relação à protecção e conservação dos ecossistemas terrestres, aquático, das áreas de conservação nacionais e das áreas de conservação transfronteiriças, sem esquecer os locais protegidos pela UNESCO.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O contexto de aplicação das indicações sobre as condições em as quais o estudante deve ser colocado no momento da avaliação.

O ensino e a aprendizagem neste módulo devem ser activos e centrados no formando.

O formando deve ter a oportunidade de conceber, planificar e tomar decisões por ele próprio, mostrar iniciativa, independência e saber trabalhar cooperativamente em grupo.

As actividades de avaliação escolhidas (algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe) devem assegurar que o formando tenha uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Estas actividades devem providenciar oportunidades de utilizar os acervos do módulo para objectivos reais (actividades contextualizadas) e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

Os grupos devem ser suficientemente pequenos para permitir a realização de actividades práticas e permitir que o formando seja implicado nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a ocasião de êxito como o risco de erro.

Recomenda-se que o horário do módulo seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os formandos se engajem em combinações realísticas (sobretudo se devem trabalhar no laboratório informático). Também é recomendado ter ao menos dois dias de uma sessão a outra para permitir que o formando tenha o tempo de preparação das actividades e tarefas requeridas assim como de estudo suficientes.

As ocasiões de refazer, rever, e avaliar seja aos pares, seja pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar o formando num uso variado e objectivado de habilidades de uma empresa turística.

As sessões podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino e aprendizagem. Recomenda-se que estas sessões sejam negociadas, concebidas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser incentivado, porque fornece ocasiões ao formando de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais.

No entanto, o trabalho completado pelo formando como membro do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando este mesmo trabalho apresentado como uma prova na avaliação sumativa do formando.

O formador deve distinguir os diferentes papéis da avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e apoio pedidos pelo formando pode legitimamente ser dada pelo formador.

As tarefas que vão fazer parte das provas para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo formando sem ajuda. No entanto, deveria ser aceitável que o formador chame a atenção do formando para um erro geral relativo a um critério de desempenho específico ou de reorientar o formando durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

A determinação de um desempenho significativo (Evidências requeridas) para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo exigido para realizar o objectivo da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades realizadas pelo formando não deveria ser limitado aos especificados.

Aquando da avaliação final o professor verificará a capacidade do estudante para :

- explicar à clientela turística, em diferentes línguas, as características dos ecossistemas terrestres e aquáticos do Moçambique

Para esse efeito, os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem mais adequados, sugerindo-se:

- exames escritos;
- seminários (apresentações orais);
- actividades contextualizadas;
- trabalhos práticos;
- estudos de caso;
- projectos.

Necessidades Especiais

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

Referências

- Autor: Dufour, Hélène, 1944-
Título: Introduction aux communications d'affaires / Hélène Dufour

Edição: 2ª éd.

Editor: Montreal : Chenelière/McGraw-Hill, c2000.

Descrição: ix, 348 p. : ill., carta, fig., tabl. ; 26 cm

Notas: Index: p. 344-348

ISBN: 2894613407

- Autor: Gagnon, Maryse, 1975-
Farley-Chevrier, Francis, 1973-

Título: Guide de la recherchedocumentaire / MaryseGagnon, Francis Farley-Chevrier

Editor: Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2004.

Descrição: 110 p. : ill.

Notas: Bibliogr.: p. 109-110

ISBN: 2760619567

Material necessário à realização do módulo:

- Documentos: brochuras, sítios Web, mapas geográficos, guias turísticos, atlas, etc.
- Telefones
- GPS
- Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
- Laboratórios informáticos (um posto por estudante)
- Impressoras
- Correio electrónico: *Outlook* ou outro
- Pacote *Microsoft Office* (*Word, Excel, Powerpoint, Acces*)
- Conexão Internet
- Calculadora
- Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
- Projector multimeios e tela de projecção
- Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR034015111 Aplicar técnicas de animação

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Aplicar técnicas de animação		
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o formando deverá ser capaz de aplicar as técnicas básicas de animação para diferentes grupos na qualidade de animador em diferentes contextos.			
Código	UC HTR034015111	Nível do QNQP	4
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. Escolher as actividades em função da clientela.	a) Consideração das necessidades expressadas. Caracterização apropriada da clientela e da dinâmica de grupo. b) Exame adequado dos diferentes tipos de actividades em função da clientela. c) Análise das vantagens e desvantagens das diferentes actividades. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade para escolher as actividades em função da clientele através de actividades práticas contextualizadas segundo as instruções.	▪ 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, preçário, lista de clientes e horários. ▪ Em respeito de directivas, de políticas e a cultura da empresa ou das convenções de trabalho.
2. Planificar a execução das actividades de animação.	a) Respeito das políticas da empresa. b) Elaboração detalhada do programa de animação. c) Previsão exacta dos recursos necessários para a actividade ou a animação. d) Estimativa razoável do orçamento geral do programa de animação. e) Cronograma lógico das actividades do programa das. f) Previsão plausível do resultado esperado e das possíveis dificuldades. g) Determinação dum método de avaliação da actividade. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade para planificar a execução das actividades de animação através de actividades práticas contextualizadas segundo as instruções.	▪ Através dos seguintes equipamentos: computador, material informático, telefone, fax, walkie-talkie, fotocopiadora, calculadora. ▪ Através do seguinte material perecível: papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes, bloco de notas, quadro preto ou branco, flip-chart. ▪ Através de meios de comunicação, incluindo as auto-estradas da informação. ▪ Através de questionários de avaliação. ▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável. ▪ Em parceria com empresas ou operadores turísticos.
3. Realizar as actividades de animação.	a) Estabelecimento duma comunicação eficaz com a clientela. b) Utilização correcta das técnicas de comunicação e de animação.	▪ Em locais de interesse turístico nas zonas urbanas e rurais (hoteis, resorts, museus, mercados, oficinas de artesanato, áreas de

	c) Respeito do orçamento geral do programa de animação. d) Alocação exacta dos recursos /equipamentos necessários para a actividade ou a animação. e) Confirmação do número de participantes requerido para a actividade.	conservação, etc.).
	Exigências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ■ O formando deve demonstrar a capacidade para realizar as actividades de animação através de actividades práticas contextualizadas segundo as instruções.	
4. Assegurar a qualidade e o seguimento das actividades de animação.	a) Informação clara das formas de avaliação da actividade aos participantes. b) Gestão adequada de conflitos, de queixas e de imprevistos. c) Preenchimento detalhado da grelha de avaliação das actividades. d) Avaliação do grau de satisfação. e) Escolha pertinente das mudanças a introduzir.	
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ■ O formando deve demonstrar a capacidade para assegurar a qualidade e o seguimento das actividades de animação através de actividades práticas contextualizadas segundo as instruções.	

Material necessário à realização do módulo:

■ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
■ Pacote Microsoft Office (<i>Word, Excel, Powerpoint, Acces</i>)
■ Conexão Internet
■ Laboratórios informáticos (um posto por estudante)
■ Projector multimeios e tela de projecção
■ Equipamentos de comunicação: <i>walkie-talkie</i> , telefone, fax
■ Equipamentos de entretenimento
■ Estojo de primeiros socorros
■ Equipamentos desportivos para diferentes actividades
■ GPS
■ Fotocopiadora
■ Calculadora
■ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes, bloco de notas, quadro preto ou branco, <i>flip-chart</i>
■ Dicionários (Inglês-Português)

MO HTR034015111 Aplicar técnicas de animação

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 40 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 40 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o formando adquira habilidades necessárias para caracterizar os diferentes tipos de organizações que poderão servir-lhe de modelo para emprender aquando do seu desenvolvimento profissional bem como as respectivas fontes de financiamento em Moçambique.

Ao completar este módulo o formando estará apto a:

- Caracterizar as organizações sem fins lucrativos.
- Caracterizar as organizações com fins lucrativos.
- Identificar as principais fontes de financiamento para o empreendedorismo em Moçambique.

Combinação deste módulo com outros módulos

Este módulo faz parte da sequência indicada no seguinte quadro:

	Nível 3		Nível 4		Nível 5	
8-Nível de desenvolvimento da competência	Iniciar-se ao empreendedorismo	→	Identificar as possibilidades de empreendedorismo no sector turístico	→	Realizar um projeto de empreendedorismo	
Módulos	Explicar os elementos básicos do empreendedorismo	-	Caracterizar os diferentes tipos de organizações para o empreendedorismo	Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico Caracterizar o ramo do alojamento e da restauração e bebidas	Realizar um projeto de empreendedorismo	-

No decurso do nível 3 o estudante adquiriu a prática e conhecimentos anteriores satisfatórios correspondentes ao nível de desenvolvimento da competência Iniciar-se ao empreendedorismo.

O módulo Caracterizar os diferentes tipos de organizações para o empreendedorismo correspondente ao nível 4 vai lhe permitir, conjuntamente aos módulos Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico e Caracterizar o ramo do alojamento e da restauração e bebidas, de atingir o nível de desenvolvimento da competência Identificar as possibilidades de empreendedorismo no sector turístico.

Os acervos deste módulo serão reinvestidos nos módulos Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico e Caracterizar o ramo do alojamento e da restauração e bebidas.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O conteúdo e contexto de aprendizagem deve privilegiar situações práticas nas quais o estudante deverá ter a oportunidade de estar em contacto com as funções profissionais⁷ de um escritório do domínio do turismo.

Uma forma de atingir a competência Caracterizar os diferentes tipos de organizações para o empreendedorismo pode ser através duma das seguintes actividades de aprendizagem (ou outra similar) que integram os resultados de aprendizagem e os respectivos critérios de desempenho:

- Preparação de um dossier (com suporte de cartolina ou electrónico de tipo *data show*) caracterizando as organizações com/sem fins lucrativos (cada estudante ou equipa deverá estudar um tipo de organização diferente). A apresentação do dossier concluirá a actividade e sugere-se que seja feita também oralmente tanto em português como, parcialmente, em inglês (mesmo se a capacidade de alguns estudantes possa ser limitada).
- Cada uma das actividades sugeridas acima pode ser preparada tendo em conta os diferentes tipos de organizações: cooperativas, sociedades anónimas ou limitadas, igrejas, ONGs, etc.
- Etc.

Uma vez no mercado de trabalho, o diplomado terá de aplicar os acervos dos resultados de aprendizagem nas condições de aplicação descritas no contexto de aplicação.

⁷Refere-se às funções de trabalho

Resultado de Aprendizagem 1 → Caracterizar as organizações sem fins lucrativos.

Para caracterizar o estudante deverá ser capaz de definir o conceito de organização sem fins lucrativos indicando as diferenças entre os tipos existentes (cooperativa, associações, igrejas, ONGs, etc.), incluindo o exame simples do conjunto das regras de ética, código deontológico, leis e regulamentos que regem estas organizações em Moçambique.

Resultado de Aprendizagem 2 → Caracterizar as organizações com fins lucrativos.

Para caracterizar o estudante deverá ser capaz de definir o conceito de organização sem fins lucrativos indicando as diferenças entre os tipos existentes (sociedades anónimas (SARL), sociedades unipessoais (SURL), empresas individuais, etc.), incluindo o exame simples do conjunto das regras de ética, código deontológico, leis e regulamentos que regem estas organizações em Moçambique.

Para ajudar o estudante a integrar os conceitos acima explicados, deverá fazer uma comparação entre as organizações com fins lucrativos e as não lucrativas. Esta comparação far-se-á também entre os valores das organizações com ou sem fim lucrativo com os valores do próprio estudante (aquando a avaliação deste elemento o professor não avaliará os valores do próprio estudante).

Resultado de Aprendizagem 3 → Identificar as principais fontes de financiamento para o empreendedorismo em Moçambique.

As principais fontes de financiamento deverão ser conhecidas e identificadas pelo estudante (bancos, microcréditos, fundos distritais, provinciais ou sectoriais, ONGs, familiares e próprios, etc.). O professor poderá enriquecer este elemento explicando os procedimentos para conseguir o financiamento, mas sem avaliá-los.

Todavia, o estudante deverá identificar as tendências das políticas de fomento no sector de turismo no sector de turismo.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O contexto de aplicação das indicações sobre as condições em as quais o estudante deve ser colocado no momento da avaliação.

O ensino e a aprendizagem neste módulo devem ser activos e centrados no formando.

O formando deve ter a oportunidade de conceber, planificar e tomar decisões por ele próprio, mostrar iniciativa, independência e saber trabalhar cooperativamente em grupo.

As actividades de avaliação escolhidas (algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe) devem assegurar que o formando tenha uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Estas actividades devem providenciar oportunidades de utilizar os acervos do módulo para objectivos reais (actividades contextualizadas) e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

Os grupos devem ser suficientemente pequenos para permitir a realização de actividades práticas e permitir que o formando seja implicado nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a ocasião de êxito como o risco de erro.

Recomenda-se que o horário do módulo seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os formandos se engajem em combinações realísticas (sobretudo se devem trabalhar no laboratório informático).

Também é recomendado ter ao menos dois dias de uma sessão a outra para permitir que o formando tenha o tempo de preparação das actividades e tarefas requeridas assim como de estudo suficientes.

As ocasiões de refazer, rever, e avaliar seja aos pares, seja pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar o formando num uso variado e objectivado de habilidades de uma empresa turística.

As sessões podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino e aprendizagem. Recomenda-se que estas sessões sejam negociadas, concebidas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser incentivado, porque fornece ocasiões ao formando de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais.

No entanto, o trabalho completado pelo formando como membro do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando este mesmo trabalho apresentado como uma prova na avaliação sumativa do formando.

O formador deve distinguir os diferentes papéis da avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e apoio pedidos pelo formando pode legitimamente ser dada pelo formador.

As tarefas que vão fazer parte das provas para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo formando sem ajuda. No entanto, deveria ser aceitável que o formador chame a atenção do formando para um erro geral relativo a um critério de desempenho específico ou de reorientar o formando durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

A determinação de um desempenho significativo (Evidências requeridas) para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo exigido para realizar o objectivo da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades realizadas pelo formando não deveria ser limitado aos especificados.

Aquando da avaliação final o professor verificará a capacidade do estudante para :

- caracterizar os diferentes tipos de organizações que poderão servir-lhe de modelo para emprender aquando do seu desenvolvimento profissional bem como as respectivas fontes de financiamento em Moçambique.

Para esse efeito, os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem mais adequados, sugerindo-se:

- exames escritos;
- seminários (apresentações orais);
- actividades contextualizadas;
- trabalhos práticos;
- estudos de caso;
- projectos.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se ocorrer modificação, ela não deve

diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

- Autor: Dufour, Hélène, 1944-
Título: Introduction aux communications d'affaires / Hélène Dufour

Edição: 2ª éd.

Editor: Montreal : Chenelière/McGraw-Hill, c2000.

Descrição: ix, 348 p. : ill., carta, fig., tabl. ; 26 cm

Notas: Index: p. 344-348

ISBN: 2894613407
- Autor: Gagnon, Maryse, 1975-
Farley-Chevrier, Francis, 1973-

Título: Guide de la recherchedocumentaire / MaryseGagnon, Francis Farley-Chevrier

Editor: Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2004.

Descrição: 110 p. : ill.

Notas: Bibliogr.: p. 109-110

ISBN: 2760619567

Material necessário à realização do módulo:

- Documentos de referência: leis, regulamentos, normas em vigor e qualquer outro documento de referência relevante.
- Computadores (ecrã, teclados, ratos)
- Impressoras
- Fotocopiadora
 - Projector multimeios e tela de projecção
 - Conexão a Internet
 - Correio electrónico: *Outlook* ou outro
 - Pacote *Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)*
 - Calculadora
 - Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
 - Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR034016111 Caracterizar os diferentes tipos de organizações para o empreendedorismo

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Caracterizar os diferentes tipos de organizações para o empreendedorismo		
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o formando deverá ser capaz de caracterizar os diferentes tipos de organizações que poderão servir-lhe de modelo para emprender aquando do seu desenvolvimento profissional bem como as respectivas fontes de financiamento em Moçambique.			
Código	UC HTR034016111	Nível do QNQP	4
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 organizações sem fins lucrativos.	a) Explicação clara do conceito de organização sem fins lucrativos. b) Identificação correcta dos tipos de organizações sem fins lucrativos. c) Exame simples do conjunto das regras de ética, código deontológico, leis e regulamentos que regem as organizações sem fins lucrativos em Moçambique. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> O formando deve demonstrar a capacidade de caracterizar as organizações sem fins lucrativos através duma avaliação escrita.	- Com a ajuda: - de informação actualizada sobre o exercício da função de trabalho; - de uma informação actualizada sobre as organizações com ou sem fins lucrativos dos sectores de actividade nos quais evoluem os técnicos de turismo; - de leis, de regulamentos, de normas em vigor e de qualquer documento de referência relevante.
2. Caracterizar as organizações com fins lucrativos.	a) Explicação clara do conceito de organização com fins lucrativos. b) Identificação correcta dos tipos de organizações com fins lucrativos. c) Exame simples do conjunto das regras de ética, código deontológico, leis e regulamentos que regem as organizações com fins lucrativos em Moçambique. d) Comparação das organizações com fins lucrativos das não lucrativas.	- Pela pesquisa através das ferramentas de busca e da Internet. - Trabalho em equipa. - Através dos <i>software</i> básicos. - Aquando de situações que envolvam a tomada de decisão em relação ao início de um projecto empresarial, comunitário ou de uma escola-empresa. - Em situações que envolvam a participação na tomada de decisões estratégicas no seio de

3. Identificar as principais fontes de financiamento para o empreendedorismo em Moçambique.	Evidências Requeridas	uma organização existente ou de uma nova organização. ■ Aquando de situações que envolvam tomadas de decisão em relação à estrutura de uma organização e às operações quotidianas dessa organização. ■ Durante as diferentes fases de desenvolvimento de uma organização existente ou de uma nova organização. ■ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável.
	<i>Evidência escrita/prática:</i>	
	■ O formando deve demonstrar a capacidade de caracterizar as organizações com fins lucrativos através duma avaliação escrita. a) Identificação clara das principais fontes de financiamento. b) Identificação adequada das tendências das políticas de fomento no sector de turismo.	
	EvidênciasRequeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i>	
	■ O formando deve demonstrar a capacidade de identificar as principais fontes de financiamento para o empreendedorismo em Moçambique através duma avaliação escrita.	

Material necessário à realização do módulo:

■ Documentos de referência: leis, regulamentos, normas em vigor e qualquer outro documento de referência relevante.
■ Computadores (ecrã, teclados, ratos)
■ Impressoras
■ Fotocopiadora
■ Projector multimeios e tela de projecção
■ Conexão a Internet
■ Correio electrónico: <i>Outlook</i> ou outro
■ Pacote <i>Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)</i>
■ Calculadora
■ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
■ Dicionários (Inglês-Português)

MO HTR034016111 Caracterizar os diferentes tipos de organizações para o empreendedorismo

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 40 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 40 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o formando adquira habilidades necessárias para caracterizar os diferentes tipos de organizações que poderão servir-lhe de modelo para emprender aquando do seu desenvolvimento profissional bem como as respectivas fontes de financiamento em Moçambique.

Ao completar este módulo o formando estará apto a:

- Caracterizar as organizações sem fins lucrativos.
- Caracterizar as organizações com fins lucrativos.
- Identificar as principais fontes de financiamento para o empreendedorismo em Moçambique.

Combinação deste módulo com outros módulos

Este módulo faz parte da sequência indicada no seguinte quadro:

	Nível 3		Nível 4		Nível 5	
8-Nível de desenvolvimento da competência	Iniciar-se ao empreendedorismo	→	Identificar as possibilidades de empreendedorismo no sector turístico	→	Realizar um projeto de empreendedorismo	
Módulos	Explicar os elementos básicos do empreendedorismo	-	Caracterizar os diferentes tipos de organizações para o empreendedorismo	Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico Caracterizar o ramo do alojamento e da restauração e bebidas	Realizar um projeto de empreendedorismo	-

No decurso do nível 3 o estudante adquiriu a prática e conhecimentos anteriores satisfatórios correspondentes ao nível de desenvolvimento da competência Iniciar-se ao empreendedorismo.

O módulo Caracterizar os diferentes tipos de organizações para o empreendedorismo correspondente ao nível 4 vai lhe permitir, conjuntamente aos módulos Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico e Caracterizar o ramo do alojamento e da restauração e bebidas, de atingir o nível de desenvolvimento da competência Identificar as possibilidades de empreendedorismo no sector turístico.

Os acervos deste módulo serão reinvestidos nos módulos Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico e Caracterizar o ramo do alojamento e da restauração e bebidas.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O conteúdo e contexto de aprendizagem deve privilegiar situações práticas nas quais o estudante deverá ter a oportunidade de estar em contacto com as funções profissionais⁸ de um escritório do domínio do turismo.

Uma forma de atingir a competência Caracterizar os diferentes tipos de organizações para o empreendedorismo pode ser através duma das seguintes actividades de aprendizagem (ou outra similar) que integram os resultados de aprendizagem e os respectivos critérios de desempenho:

- Preparação de um dossier (com suporte de cartolina ou electrónico de tipo *data show*) caracterizando as organizações com/sem fins lucrativos (cada estudante ou equipa deverá estudar um tipo de organização diferente). A apresentação do dossier concluirá a actividade e sugere-se que seja feita também oralmente tanto em português como, parcialmente, em inglês (mesmo se a capacidade de alguns estudantes possa ser limitada).
- Cada uma das actividades sugeridas acima pode ser preparada tendo em conta os diferentes tipos de organizações: cooperativas, sociedades anónimas ou limitadas, igrejas, ONGs, etc.
- Etc.

Uma vez no mercado de trabalho, o diplomado terá de aplicar os acervos dos resultados de aprendizagem nas condições de aplicação descritas no contexto de aplicação.

Resultado de Aprendizagem 1 → Caracterizar as organizações sem fins lucrativos.

Para caracterizar o estudante deverá ser capaz de definir o conceito de organização sem fins lucrativos indicando as diferenças entre os tipos existentes (cooperativa, associações, igrejas, ONGs, etc.), incluindo o exame simples do conjunto das regras de ética, código deontológico, leis e regulamentos que regem estas organizações em Moçambique.

Resultado de Aprendizagem 2 → Caracterizar as organizações com fins lucrativos.

Para caracterizar o estudante deverá ser capaz de definir o conceito de organização sem fins lucrativos indicando as diferenças entre os tipos existentes (sociedades anónimas (SARL), sociedades unipessoais (SURL), empresas individuais, etc.), incluindo o exame simples do conjunto das regras de ética, código deontológico, leis e regulamentos que regem estas organizações em Moçambique.

⁸Refere-se às funções de trabalho

Para ajudar o estudante a integrar os conceitos acima explicados, deverá fazer uma comparação entre as organizações com fins lucrativos e as não lucrativas. Esta comparação far-se-á também entre os valores das organizações com ou sem fim lucrativo com os valores do próprio estudante (aquando a avaliação deste elemento o professor não avaliará os valores do próprio estudante).

Resultado de Aprendizagem 3 → Identificar as principais fontes de financiamento para o empreendedorismo em Moçambique.

As principais fontes de financiamento deverão ser conhecidas e identificadas pelo estudante (bancos, microcréditos, fundos distritais, provinciais ou sectoriais, ONGs, familiares e próprios, etc.). O professor poderá enriquecer este elemento explicando os procedimentos para conseguir o financiamento, mas sem avaliá-los.

Todavia, o estudante deverá identificar as tendências das políticas de fomento no sector de turismo no sector de turismo.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O contexto de aplicação das indicações sobre as condições em as quais o estudante deve ser colocado no momento da avaliação.

O ensino e a aprendizagem neste módulo devem ser activos e centrados no formando.

O formando deve ter a oportunidade de conceber, planificar e tomar decisões por ele próprio, mostrar iniciativa, independência e saber trabalhar cooperativamente em grupo.

As actividades de avaliação escolhidas (algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe) devem assegurar que o formando tenha uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Estas actividades devem providenciar oportunidades de utilizar os acervos do módulo para objectivos reais (actividades contextualizadas) e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

Os grupos devem ser suficientemente pequenos para permitir a realização de actividades práticas e permitir que o formando seja implicado nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a ocasião de êxito como o risco de erro.

Recomenda-se que o horário do módulo seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os formandos se engajem em combinações realísticas (sobretudo se devem trabalhar no laboratório informático). Também é recomendado ter ao menos dois dias de uma sessão a outra para permitir que o formando tenha o tempo de preparação das actividades e tarefas requeridas assim como de estudo suficientes.

As ocasiões de refazer, rever, e avaliar seja aos pares, seja pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar o formando num uso variado e objectivado de habilidades de uma empresa turística.

As sessões podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino e aprendizagem. Recomenda-se que estas sessões sejam negociadas, concebidas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser incentivado, porque fornece ocasiões ao formando de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais.

No entanto, o trabalho completado pelo formando como membro do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando este mesmo trabalho apresentado como uma prova na avaliação sumativa do formando.

O formador deve distinguir os diferentes papéis da avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e apoio pedidos pelo formando pode legitimamente ser dada pelo formador.

As tarefas que vão fazer parte das provas para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo formando sem ajuda. No entanto, deveria ser aceitável que o formador chame a atenção do formando para um erro geral relativo a um critério de desempenho específico ou de reorientar o formando durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

A determinação de um desempenho significativo (Evidências requeridas) para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo exigido para realizar o objectivo da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades realizadas pelo formando não deveria ser limitado aos especificados.

Aquando da avaliação final o professor verificará a capacidade do estudante para :

- caracterizar os diferentes tipos de organizações que poderão servir-lhe de modelo para emprender aquando do seu desenvolvimento profissional bem como as respectivas fontes de financiamento em Moçambique.

Para esse efeito, os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem mais adequados, sugerindo-se:

- exames escritos;
- seminários (apresentações orais);
- actividades contextualizadas;
- trabalhos práticos;
- estudos de caso;
- projectos.

Necessidades Especiais

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

Referências

- Autor: Dufour, Hélène, 1944-
Título: Introduction aux communications d'affaires / Hélène Dufour

Edição: 2ª éd.

Editor: Montreal : Chenelière/McGraw-Hill, c2000.

Descrição: ix, 348 p. : ill., carta, fig., tabl. ; 26 cm

Notas: Index: p. 344-348

ISBN: 2894613407

- Autor: Gagnon, Maryse, 1975-
Farley-Chevrier, Francis, 1973-

Título: Guide de la recherchedocumentaire / MaryseGagnon, Francis Farley-Chevrier

Editor: Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2004.

Descrição: 110 p. : ill.

Notas: Bibliogr.: p. 109-110

ISBN: 2760619567

Material necessário à realização do módulo:

- Documentos de referência: leis, regulamentos, normas em vigor e qualquer outro documento de referência relevante.
- Computadores (ecrã, teclados, ratos)
- Impressoras
- Fotocopiadora
- Projector multimeios e tela de projecção
- Conexão a Internet
- Correio electrónico: *Outlook* ou outro
- Pacote *Microsoft Office* (*Word, Excel, Powerpoint, Acces*)
- Calculadora
- Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
- Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR034017111 Apoiar a gestão de uma empresa turística

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Apoiar a gestão de uma empresa turística		
Descrição da Unidade de Competência:			
No final desta unidade de competência o formando deverá ser capaz de aplicar as técnicas e os conhecimentos básicos para apoiar a gestão de uma empresa turística(facturas, contabilidade, informação orçamental e financeira básica, Recursos Humanos, etc.).			
Código	UC HTR034017111	Nível do QNQP	4
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. Gerir facturas e recibos.	a) Transacções exactas. b) Facturação correcta e rápida segundo a legislação vigente. c) Conversão correcta das divisas estrangeiras. d) Controle rigoroso das contas a pagar e a receber. e) Lançamento exacto das transacções diárias. f) Depósitos atempados nas instituições bancárias. g) Extracto regular da conta bancária.	- Trabalho individual (com ou sem supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção). - Em empresas turísticas de todos tamanhos. - Em interacção com clientela nacional e estrangeira em língua materna, português, e língua segunda (inglês). - Através de documentação técnica: contratos, preçário e lista de clientes. - Através dos equipamentos seguintes: computador, material informático, telefone, calculadora, fax, fotocopiadora. - Através do seguinte material perecível: bloco de notas, papel e lápis. - Através de meios de comunicação, incluindo as auto-estradas da informação.
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> O formando deve demonstrar a capacidade de gerir facturas e recibos numa organização turística através de um estudo de caso sobre uma organização real ou fictícia.	
2. Aplicar as regras básicas de contabilidade.	a) Verificação completa das receitas e despesas. b) Alocação exacta das receitas e despesas por rubrica. c) Preenchimento adequado segundo as regras. d) Inventário correcto do património da empresa. e) Interpretação correcta do plano geral de contas.	
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> O formando deve demonstrar a capacidade de aplicar as regras básicas de contabilidade numa organização turística através de um estudo de caso sobre uma organização real ou fictícia segundo o PGC.	
3. Apoiar o processo de selecção e contractação dos	a) Respeito integral das políticas de selecção e contractação da empresa. b) Aplicação correcta dos processos de preselecção e selecção. c) Apresentação clara das tarefas e do seu contexto de	

Recursos Humanos.	aplicação às pessoas concernentes. d) Seleção do pessoal voluntário, sazonal o permanente.	- De acordo com a política e a cultura da empresa. - Em parceria com outras empresas. - Respeitando as regras de ética e deontologia profissional.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> O formando deve demonstrar a capacidade de apoiar o processo de selecção e contractação dos Recursos Humanos numa organização turística através de um estudo de caso sobre uma organização real ou fictícia.	

Material necessário à realização do módulo:

▪ Plano geral de contas
▪ Livros de contabilidade
▪ Softwares de contabilidade usuais em Moçambique
▪ Telefones
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Laboratórios informáticos (um posto por estudante)
▪ Impressoras
▪ Correio electrónico: Outlook ou outro
▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
▪ Conexão Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimeios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

MO HTR034017111 Apoiar a gestão de uma empresa turística

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 60 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 60 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o formando adquira habilidades necessárias para elaborar e aplicar, numa organização, um leque de estratégias de melhoria que tenha em conta os três campos da sustentabilidade: sustentabilidade económica, ambiental e social.

Ao completar este módulo o formando estará apto a:

- Elaborar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade económica.
- Elaborar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade ambiental.
- Elaborar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade social.
- Monitorar às estratégias de melhoria apresentadas no campo da sustentabilidade.

Combinação deste módulo com outros módulos

Este módulo faz parte da sequência indicada no seguinte quadro:

	Nível 3			Nível 4			Nível 5	
2-Nível de desenvolvimento da competência	Explicar os fundamentos e a evolução do conceito do desenvolvimento sustentável		→	Aplicar soluções práticas à problemas simples da sustentabilidade		→	Agir como agente de mudança	
Módulos	-	Explicar os fundamentos e a evolução do conceito do desenvolvimento sustentável	-	Aplicar soluções práticas à problemas simples da sustentabilidade		Identificar as obrigações e responsabilidades legais no domínio do ambiente	9-Realizar projectos na óptica do desenvolvimento duradouro	

No decurso do nível 3 o estudante adquiriu a prática e conhecimentos anteriores satisfatórios correspondentes ao nível de desenvolvimento da competência Explicar os fundamentos e a evolução do conceito da sustentabilidade.

O módulo Aplicar soluções práticas à problemas simples da sustentabilidade correspondente ao nível 4 vai lhe permitir de atingir o nível de desenvolvimento da competência Aplicar soluções práticas à problemas simples da sustentabilidade.

Os acervos deste módulo serão reinvestidos no módulo Identificar as obrigações e responsabilidades legais no domínio do ambiente.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O conteúdo e contexto de aprendizagem deve privilegiar situações práticas nas quais o estudante deverá ter a oportunidade de estar em contacto com as funções profissionais⁹ de um escritório do domínio do turismo.

Uma forma de atingir a competência Aplicar soluções práticas à problemas simples da sustentabilidade pode ser através duma das seguintes actividades de aprendizagem (ou outra similar) que integram os resultados de aprendizagem e os respectivos critérios de desempenho:

- Estudar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade dos três campos da sustentabilidade (sustentabilidade económica, ambiental e social) de:
 - um estabelecimento de alojamento;
 - uma área de conservação;
 - um restaurante;
 - uma agência de viagens;
 - uma empresa de transporte;
 - etc.

NB : Aquando da identificação da fonte de um problema, o estudante deverá ter em conta que os três campos da sustentabilidade estão frequentemente ligados entre si; por tanto, a elaboração das melhorias e a sua aplicação terão uma incidência nos três campos.

Uma vez no mercado de trabalho, o diplomado terá de aplicar os acervos dos resultados de aprendizagem nas condições de aplicação descritas no contexto de aplicação.

Resultado de Aprendizagem 1 → Elaborar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade económica.

O estudante deverá, com os diferentes intervenientes (parceiros, fornecedores, colaboradores, etc.), identificar a fonte dos problemas económicos numa organização (por exemplo, utilização excessiva/inadequada de papel, de transporte, etc. que resultam em custos elevados).

Um leque de estratégias de melhoria razoáveis será apresentado e discutido com os diferentes intervenientes para escolher a melhor solução, para a eliminação do problema na fonte. Caso não seja possível eliminá-lo na fonte, soluções correctivas no espírito da sustentabilidade deverão se implementar para a minimização dos impactos do problema.

⁹Refere-se às funções de trabalho

Resultado de Aprendizagem 2 → Elaborar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade ambiental.

O estudante deverá, com os diferentes intervenientes (parceiros, fornecedores, colaboradores, etc.), identificar a fonte dos problemas ambientais (por exemplo, utilização excessiva/inadequada de papel, de transporte, etc. que resultam em reciclagem e contaminação ambiental desnecessários).

Um leque de estratégias de melhoria razoáveis será apresentado e discutido com os diferentes intervenientes para escolher a melhor solução, para a eliminação do problema na fonte. Caso não seja possível eliminá-lo na fonte, soluções correctivas no espírito da sustentabilidade deverão se implementar para a minimização dos impactos do problema.

Resultado de Aprendizagem 3 → Elaborar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade social.

O estudante deverá, com os diferentes intervenientes (parceiros, fornecedores, colaboradores, etc.), identificar a fonte dos problemas sociais (por exemplo, o barulho de uma sala de dança perto da comunidade ou do bairro).

Um leque de estratégias de melhoria razoáveis será apresentado e discutido com os diferentes intervenientes para escolher a melhor solução, para a eliminação do problema na fonte. Caso não seja possível eliminá-lo na fonte, soluções correctivas no espírito da sustentabilidade deverão se implementar para a minimização dos impactos do problema.

Resultado de Aprendizagem 4 → Monitorar às estratégias de melhoria apresentadas no campo da sustentabilidade.

O estudante deverá prever o controlo da implementação das soluções propostas através de formulários (ou outras ferramentas de colecta de dados) para poder avaliar a eficiência das soluções implementadas.

Após análise destas, se necessário, o estudante deverá apresentar soluções correctivas. Ao fim do processo, fará a redacção do relatório do projecto que será apresentado aos diferentes intervenientes.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O contexto de aplicação da indicações sobre as condições em as quais o estudante deve ser colocado no momento da avaliação.

O ensino e a aprendizagem neste módulo devem ser activos e centrados no formando.

O formando deve ter a oportunidade de conceber, planificar e tomar decisões por ele próprio, mostrar iniciativa, independência e saber trabalhar cooperativamente em grupo.

As actividades de avaliação escolhidas (algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe) devem assegurar que o formando tenha uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Estas actividades devem providenciar oportunidades de utilizar os acervos do módulo para objectivos reais (actividades contextualizadas) e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

Os grupos devem ser suficientemente pequenos para permitir a realização de actividades práticas e permitir que o formando seja implicado nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a ocasião de êxito como o risco de erro.

Recomenda-se que o horário do módulo seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os formandos se engajem em combinações realísticas (sobretudo se devem trabalhar no laboratório informático). Também é recomendado ter ao menos dos dias de uma sessão a outra para permitir que o formando tenha o tempo de preparação das actividades e tarefas requeridas assim como de estudo suficientes.

As ocasiões de refazer, rever, e avaliar seja aos pares, seja pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar o formando num uso variado e objectivado de habilidades de uma empresa turística.

As sessões podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino e aprendizagem. Recomenda-se que estas sessões sejam negociadas, concebidas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser incentivado, porque fornece ocasiões ao formando de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais.

No entanto, o trabalho completado pelo formando como membro do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando este mesmo trabalho apresentado como uma prova na avaliação sumativa do formando.

O formador deve distinguir os diferentes papéis da avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e apoio pedidos pelo formando pode legitimamente ser dada pelo formador.

As tarefas que vão fazer parte das provas para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo formando sem ajuda. No entanto, deveria ser aceitável que o formador chame a atenção do formando para um erro geral relativo a um critério de desempenho específico ou de reorientar o formando durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

A determinação de um desempenho significativo (Evidências requeridas) para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo exigido para realizar o objectivo da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades realizadas pelo formando não deveria ser limitado aos especificados.

Aquando da avaliação final o professor verificará a capacidade do estudante para :

- elaborar e aplicar, numa organização, um leque de estratégias de melhoria que tenha em conta os três campos da sustentabilidade: sustentabilidade económica, ambiental e social.

Para esse efeito, os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem mais adequados, sugerindo-se:

- exames escritos;
- seminários (apresentações orais);
- actividades contextualizadas;
- trabalhos práticos;
- estudos de caso;
- projectos.

Necessidades Especiais

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

Referências

- Autor: Dufour, Hélène, 1944-
Título: Introduction aux communications d'affaires / Hélène Dufour

Edição: 2ª éd.

Editor: Montreal : Chenelière/McGraw-Hill, c2000.

Descrição: ix, 348 p. : ill., carta, fig., tabl. ; 26 cm

Notas: Index: p. 344-348

ISBN: 2894613407
- Autor: Gagnon, Maryse, 1975-
Farley-Chevrier, Francis, 1973-

Título: Guide de la recherche documentaire / Maryse Gagnon, Francis Farley-Chevrier

Editor: Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2004.

Descrição: 110 p. : ill.

Notas: Bibliogr.: p. 109-110

ISBN: 2760619567

Material necessário à realização do módulo:

- Brochuras, livros, revistas especializadas, jornais e outros materiais de referência
- Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
- Impressoras
 - Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
 - Conexão a Internet
 - Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
 - Projector multimeios e tela de projecção
 - Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR034018111Aplicar soluções práticas a problemas simples de sustentabilidade

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Aplicar soluções práticas a problemas simples de sustentabilidade		
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o formando deverá ser capaz de elaborar e aplicar, numa organização, um leque de estratégias de melhoria que tenham em conta os três campos da sustentabilidade: sustentabilidade económica, ambiental e social.			
Código	UC HTR034018111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Campos de Aplicação
1. Elaborar e aplicar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade económica.	a) Identificação correcta da fonte dos problemas. b) Identificação e Inclusão dos diferentes intervenientes. c) Desenho de soluções razoáveis para a eliminação do problema na fonte. d) Apresentação e discussão das melhores soluções para a eliminação do problema na fonte. e) Apresentação e discussão de soluções correctivas razoáveis para a minimização dos impactos do problema caso não seja possível eliminá-lo na fonte.	▪ Trabalho individual (com supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção). ▪ Em interacção com diferentes intervenientes 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 desenvolvimento sustentável. ▪ Interna e externamente à organização. ▪ Durante a realização de actividades de sensibilização, motivação, mobilização ou acompanhamento. ▪ Em situações de mudança de paradigma. ▪ Tendo em conta a legislação e as normas em vigor.
	EvidênciasRequeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de elaborar e aplicar estratégias de melhoria adaptadas ao campo de sustentabilidade económica através dum estudo de caso segundo os critérios estabelecidos em colaboração.	
2. Elaborar e aplicar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade ambiental.	a) Identificação correcta da fonte dos problemas. b) Identificação e Inclusão dos diferentes intervenientes. c) Desenho de soluções razoáveis para a eliminação do problema na fonte. d) Apresentação e discussão das melhores soluções para a eliminação do problema na fonte. e) Apresentação e discussão de soluções correctivas razoáveis para a minimização dos impactos do problema caso não seja possível eliminá-lo na fonte caso não seja possível eliminá-lo na fonte.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de elaborar e	

	aplicar estratégias de melhoria adaptadas ao campo de sustentabilidade ambiental através dum estudo de caso segundo os critérios estabelecidos.	▪ Tendo em conta a evolução constante do conceito de desenvolvimento sustentável. ▪ De acordo com os princípios da sustentabilidade.
3. Elaborar e aplicar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade social.	a) Identificação correcta da fonte dos problemas. b) Identificação e Inclusão dos diferentes intervenientes. c) Desenho de soluções razoáveis para a eliminação do problema na fonte. d) Apresentação e discussão das melhores soluções para a eliminação do problema na fonte. e) Apresentação e discussão de soluções correctivas razoáveis para a minimização dos impactos do problema caso não seja possível eliminá-lo na fonte.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de elaborar e aplicar estratégias de melhoria adaptadas ao campo de sustentabilidade social através dum estudo de caso segundo os critérios estabelecidos.	
4. Monitorar às estratégias de melhoria apresentadas no campo da sustentabilidade.	c) Controlo da implementação das soluções propostas. d) Avaliação da eficiência das soluções implementadas. e) Apresentação de soluções correctivas caso necessário. f) Redacção e apresentação do relatório do projecto.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática e oral:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de dar o seguimento às estratégias de melhoria num estudo de caso e apresentá-las oralmente segundo os critérios estabelecidos.	

Material necessário à realização do módulo :

▪ Brochuras, livros, revistas especializadas, jornais e outros materiais de referência
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Impressoras
▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
▪ Conexão a Internet
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimeios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

MO HTR034018111Aplicar soluções práticas a problemas simples de sustentabilidade

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 60 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 60 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o formando adquira habilidades necessárias para elaborar e aplicar, numa organização, um leque de estratégias de melhoria que tenha em conta os três campos da sustentabilidade: sustentabilidade económica, ambiental e social.

Ao completar este módulo o formando estará apto a:

- Elaborar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade económica.
- Elaborar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade ambiental.
- Elaborar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade social.
- Monitorar às estratégias de melhoria apresentadas no campo da sustentabilidade.

Combinação deste módulo com outros módulos

Este módulo faz parte da sequência indicada no seguinte quadro:

	Nível 3			Nível 4			Nível 5	
2-Nível de desenvolvimento da competência	Explicar os fundamentos e a evolução do conceito do desenvolvimento sustentável		→	Aplicar soluções práticas à problemas simples da sustentabilidade		→	Agir como agente de mudança	
Módulos	-	Explicar os fundamentos e a evolução do conceito do desenvolvimento sustentável	-	Aplicar soluções práticas à problemas simples da sustentabilidade		Identificar as obrigações e responsabilidades legais no domínio do ambiente	9-Realizar projectos na óptica do desenvolvimento duradouro	

No decurso do nível 3 o estudante adquiriu a prática e conhecimentos anteriores satisfatórios correspondentes ao nível de desenvolvimento da competência Explicar os fundamentos e a evolução do conceito da sustentabilidade.

O módulo Aplicar soluções práticas à problemas simples da sustentabilidade correspondente ao nível 4 vai lhe permitir de atingir o nível de desenvolvimento da competência Aplicar soluções práticas à problemas simples da sustentabilidade.

Os acervos deste módulo serão reinvestidos no módulo Identificar as obrigações e responsabilidades legais no domínio do ambiente.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O conteúdo e contexto de aprendizagem deve privilegiar situações práticas nas quais o estudante deverá ter a oportunidade de estar em contacto com as funções profissionais¹⁰ de um escritório do domínio do turismo.

Uma forma de atingir a competência Aplicar soluções práticas à problemas simples da sustentabilidade pode ser através duma das seguintes actividades de aprendizagem (ou outra similar) que integram os resultados de aprendizagem e os respectivos critérios de desempenho:

- Estudar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade dos três campos da sustentabilidade (sustentabilidade económica, ambiental e social) de:
 - um estabelecimento de alojamento;
 - uma área de conservação;
 - um restaurante;
 - uma agencia de viagens;
 - uma empresa de transporte;
 - etc.

NB : Aquando da identificação da fonte de um problema, o estudante deverá ter em conta que os três campos da sustentabilidade estão frequentemente ligados entre si; por tanto, a elaboração das melhorias e a sua aplicação terão uma incidência nos três campos.

Uma vez no mercado de trabalho, o diplomado terá de aplicar os acervos dos resultados de aprendizagem nas condições de aplicação descritas no contexto de aplicação.

Resultado de Aprendizagem 1 → Elaborar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade económica.

O estudante deverá, com os diferentes intervenientes (parceiros, fornecedores, colaboradores, etc.), identificar a fonte dos problemas económicos numa organização (por exemplo, utilização excessiva/inadequada de papel, de transporte, etc. que resultam em custos elevados).

Um leque de estratégias de melhoria razoáveis será apresentado e discutido com os diferentes intervenientes para escolher a melhor solução, para a eliminação do problema na fonte. Caso não seja possível eliminá-lo na fonte, soluções correctivas no espírito da sustentabilidade deverão se implementar para a minimização dos impactos do problema.

Resultado de Aprendizagem 2 → Elaborar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade ambiental.

¹⁰Refere-se às funções de trabalho

O estudante deverá, com os diferentes intervenientes (parceiros, fornecedores, colaboradores, etc.), identificar a fonte dos problemas ambientais (por exemplo, utilização excessiva/inadequada de papel, de transporte, etc. que resultam em reciclagem e contaminação ambiental desnecessários).

Um leque de estratégias de melhoria razoáveis será apresentado e discutido com os diferentes intervenientes para escolher a melhor solução, para a eliminação do problema na fonte. Caso não seja possível eliminá-lo na fonte, soluções correctivas no espírito da sustentabilidade deverão se implementar para a minimização dos impactos do problema.

Resultado de Aprendizagem 3 → Elaborar estratégias de melhoria que tenham em conta o campo de sustentabilidade social.

O estudante deverá, com os diferentes intervenientes (parceiros, fornecedores, colaboradores, etc.), identificar a fonte dos problemas sociais (por exemplo, o barulho de uma sala de dança perto da comunidade ou do bairro).

Um leque de estratégias de melhoria razoáveis será apresentado e discutido com os diferentes intervenientes para escolher a melhor solução, para a eliminação do problema na fonte. Caso não seja possível eliminá-lo na fonte, soluções correctivas no espírito da sustentabilidade deverão se implementar para a minimização dos impactos do problema.

Resultado de Aprendizagem 4 → Monitorar às estratégias de melhoria apresentadas no campo da sustentabilidade.

O estudante deverá prever o controlo da implementação das soluções propostas através de formulários (ou outras ferramentas de colecta de dados) para poder avaliar a eficiência das soluções implementadas.

Após análise destas, se necessário, o estudante deverá apresentar soluções correctivas. Ao fim do processo, fará a redacção do relatório do projecto que será apresentado aos diferentes intervenientes.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O contexto de aplicação da indicações sobre as condições em as quais o estudante deve ser colocado no momento da avaliação.

O ensino e a aprendizagem neste módulo devem ser activos e centrados no formando.

O formando deve ter a oportunidade de conceber, planificar e tomar decisões por ele próprio, mostrar iniciativa, independência e saber trabalhar cooperativamente em grupo.

As actividades de avaliação escolhidas (algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe) devem assegurar que o formando tenha uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Estas actividades devem providenciar oportunidades de utilizar os acervos do módulo para objectivos reais (actividades contextualizadas) e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

Os grupos devem ser suficientemente pequenos para permitir a realização de actividades práticas e permitir que o formando seja implicado nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a ocasião de êxito como o risco de erro.

Recomenda-se que o horário do módulo seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os formandos se engajem em combinações realísticas (sobretudo se devem trabalhar no laboratório informático).

Também é recomendado ter ao menos dois dias de uma sessão a outra para permitir que o formando tenha o tempo de preparação das actividades e tarefas requeridas assim como de estudo suficientes.

As ocasiões de refazer, rever, e avaliar seja aos pares, seja pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar o formando num uso variado e objectivado de habilidades de uma empresa turística.

As sessões podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino e aprendizagem. Recomenda-se que estas sessões sejam negociadas, concebidas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser incentivado, porque fornece ocasiões ao formando de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais.

No entanto, o trabalho completado pelo formando como membro do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando este mesmo trabalho apresentado como uma prova na avaliação sumativa do formando.

O formador deve distinguir os diferentes papéis da avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e apoio pedidos pelo formando pode legitimamente ser dada pelo formador.

As tarefas que vão fazer parte das provas para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo formando sem ajuda. No entanto, deveria ser aceitável que o formador chame a atenção do formando para um erro geral relativo a um critério de desempenho específico ou de reorientar o formando durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

A determinação de um desempenho significativo (Evidências requeridas) para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo exigido para realizar o objectivo da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades realizadas pelo formando não deveria ser limitado aos especificados.

Aquando da avaliação final o professor verificará a capacidade do estudante para :

- elaborar e aplicar, numa organização, um leque de estratégias de melhoria que tenha em conta os três campos da sustentabilidade: sustentabilidade económica, ambiental e social.

Para esse efeito, os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem mais adequados, sugerindo-se:

- exames escritos;
- seminários (apresentações orais);
- actividades contextualizadas;
- trabalhos práticos;
- estudos de caso;
- projectos.

Necessidades Especiais

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

Referências

- Autor: Dufour, Hélène, 1944-

Título: Introduction aux communications d'affaires / Hélène Dufour

Edição: 2ª éd.

Editor: Montreal : Chenelière/McGraw-Hill, c2000.

Descrição: ix, 348 p. : ill., carta, fig., tabl. ; 26 cm

Notas: Index: p. 344-348

ISBN: 2894613407

- Autor: Gagnon, Maryse, 1975-
Farley-Chevrier, Francis, 1973-

Título: Guide de la recherchedocumentaire / MaryseGagnon, Francis Farley-Chevrier

Editor: Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2004.

Descrição: 110 p. : ill.

Notas: Bibliogr.: p. 109-110

ISBN: 2760619567

Material necessário à realização do módulo:

- Brochuras, livros, revistas especializadas, jornais e outros materiais de referência
- Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
- Impressoras
- Pacote *Microsoft Office* (*Word, Excel, Powerpoint, Acces*)
- Conexão a Internet
- Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
- Projector multimeios e tela de projecção
- Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR034019111 Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação		
Descrição da Unidade de Competência:			
No final desta unidade de competência, o formando deverá ser capaz de organizar actividades de sensibilização e de formação e aplicar as técnicas necessárias para a animação de estas actividades.			
Código	UC HTR034019111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Planificar a actividade.	a) Interpretaçãocorrecta dos objectivos da actividade. b) Preparação da documentação e do equipamento pertinentes. c) Preparação atempada dos materiais e equipamento necessarios. d) Avaliação justa das necessidades relativas à organização da actividade.	▪ Trabalho individual (com ou sem supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção). ▪ Em interacção com em língua materna, português e segunda língua (inglês). ▪ Trabalho junto dos colaboradores da organização. ▪ Em pessoa ou através de meios usuais de comunicação (telefone, correio electrónico, e c.). ▪ Através de um protocolo de acolhimento preestabelecido. ▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de planificar a actividade através duma actividade prática contextualizada segundo os critérios estabelecidos.	
2. Assegurar o seguimento e a qualidade da actividade.	a) Acolhimento e registo correto dos participantes. b) Distribuição aos participantes dos materiais e equipamentos necessarios. c) Informaçãoclaradas formas de avaliação da actividade aos participantes. d) Recolha adequada dos instrumentos de avaliação e dos materiais e equipamentos. e) Preenchimento detalhado da grelha de avaliação das actividades. f) Sugestão ao seu superior imediato das melhorias a introduzir, se necessario.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de assegurar o seguimento e a qualidade da actividade através duma actividade prática contextualizada segundo os critérios estabelecidos.	

3. Aplicar as técnicas necessárias para a animação da actividade.	a) Identificação das técnicas de animação segundo a actividade. b) Aplicação correcta da técnica de animação escolhida. c) Verificação constante do grau de interacção dos participantes e corrigir se necessário.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de aplicar as técnicas necessárias para a animação da actividade através duma actividade prática contextualizada segundo os critérios estabelecidos.	

Material necessário à realização do módulo :

▪ Brochuras, documentos especializados de animação (por exemplo, um video)
▪ Telefones
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Laboratórios informáticos (um posto por estudante)
▪ Impressoras
▪ Correio electrónico: Outlook ou outro
▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Access)
▪ Conexão Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimédia e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

MO HTR034019111 Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 60 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 60 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o formando adquira habilidades necessárias para o formando deverá ser capaz de organizar actividades de sensibilização e de formação e aplicar as técnicas necessárias para a animação de estas actividades.

Ao completar este módulo o formando estará apto a:

- Planificar a actividade.
- Assegurar o seguimento e a qualidade da actividade.
- Aplicar as técnicas necessárias para a animação da actividade.

Combinação deste módulo com outros módulos

Este módulo faz parte da sequência indicada no seguinte quadro:

	Nível 3		Nível 4		Nível 5	
3-Nível de desenvolvimento da competência	Acolher profissionalmente a clientela	→	Fornecer formação aos empregados	→	Comunicar eficazmente com os diferentes actores do contexto de trabalho	
Módulos	Acolher profissionalmente a clientela		Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade	Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação	Comunicar eficazmente com os diferentes actores do contexto de trabalho	

No decurso do nível 3 o estudante adquiriu a prática e conhecimentos anteriores satisfatórios correspondentes ao nível de desenvolvimento da competência Acolher profissionalmente a clientela.

O módulo Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação correspondente ao nível 4 vai lhe permitir, conjuntamente ao módulo Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade, de atingir o nível de desenvolvimento da competência Fornecer formação aos empregados.

Os acervos deste módulo serão reinvestidos no módulo Comunicar eficazmente com os diferentes actores do contexto de trabalho.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O conteúdo e contexto de aprendizagem deve privilegiar situações práticas nas quais o estudante deverá ter a oportunidade de estar em contacto com as funções profissionais¹¹ de um escritório do domínio do turismo.

Uma forma de atingir a competência Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação pode ser através duma das seguintes actividades de aprendizagem (ou outra similar) que integram os resultados de aprendizagem e os respectivos critérios de desempenho:

- Organização de uma formação de curta duração.
- Simulação da capacitação de novos empregados.
- Etc.

Uma vez no mercado de trabalho, o diplomado terá de aplicar os acervos dos resultados de aprendizagem nas condições de aplicação descritas no contexto de aplicação.

Resultado de Aprendizagem 1 → Planificar a actividade.

Após a interpretação dos objectivos da actividade o estudante deverá preparar os documentos e o equipamento necessário assim como prever as necessidades relativas à organização da actividade.

Resultado de Aprendizagem 2 → Assegurar o seguimento e a qualidade da actividade.

O estudante deverá fazer o acolhimento e registo dos participantes, distribuir-lhes os materiais e equipamentos necessários para actividade e dar-lhes a informação clara das formas de avaliação da actividade.

No decurso da actividade poderá sugerir ao seu superior imediato, se necessário, as melhorias a introduzir.

Após a actividade o estudante deverá recolher os materiais e equipamentos bem como os instrumentos de avaliação com os quais fará o preenchimento detalhado da grelha de avaliação das actividades.

Resultado de Aprendizagem 3 → Aplicar as técnicas necessárias para a animação da actividade.

O estudante deverá primeiramente identificar as técnicas de animação segundo o tipo de actividade e, em segundo lugar, aplicá-la correctamente.

No decurso da actividade deverá verificar constantemente o grau de interacção dos participantes e corrigir se necessário.

Aquando da validação da evidência o professor poderá orientar a avaliação usando a técnica de jogo de papeis (*role play*).

Abordagem na geração das evidências de avaliação

¹¹Refere-se às funções de trabalho

O contexto de aplicação das indicações sobre as condições em as quais o estudante deve ser colocado no momento da avaliação.

O ensino e a aprendizagem neste módulo devem ser activos e centrados no formando.

O formando deve ter a oportunidade de conceber, planificar e tomar decisões por ele próprio, mostrar iniciativa, independência e saber trabalhar cooperativamente em grupo.

As actividades de avaliação escolhidas (algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe) devem assegurar que o formando tenha uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Estas actividades devem providenciar oportunidades de utilizar os acervos do módulo para objectivos reais (actividades contextualizadas) e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

Os grupos devem ser suficientemente pequenos para permitir a realização de actividades práticas e permitir que o formando seja implicado nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a ocasião de êxito como o risco de erro.

Recomenda-se que o horário do módulo seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os formandos se engajem em combinações realísticas (sobretudo se devem trabalhar no laboratório informático). Também é recomendado ter ao menos dois dias de uma sessão a outra para permitir que o formando tenha o tempo de preparação das actividades e tarefas requeridas assim como de estudo suficientes.

As ocasiões de refazer, rever, e avaliar seja aos pares, seja pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar o formando num uso variado e objectivado de habilidades de uma empresa turística.

As sessões podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino e aprendizagem. Recomenda-se que estas sessões sejam negociadas, concebidas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser incentivado, porque fornece ocasiões ao formando de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais.

No entanto, o trabalho completado pelo formando como membro do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando este mesmo trabalho apresentado como uma prova na avaliação sumativa do formando.

O formador deve distinguir os diferentes papéis da avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e apoio pedidos pelo formando pode legitimamente ser dada pelo formador.

As tarefas que vão fazer parte das provas para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo formando sem ajuda. No entanto, deveria ser aceitável que o formador chame a atenção do formando para um erro geral relativo a um critério de desempenho específico ou de reorientar o formando durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

A determinação de um desempenho significativo (Evidências requeridas) para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo exigido para realizar o objectivo da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades realizadas pelo formando não deveria ser limitado aos especificados.

Aquando da avaliação final o professor verificará a capacidade do estudante para :

- organizar actividades de sensibilização e de formação e aplicar as técnicas necessárias para a animação de estas actividades.

Para esse efeito, os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem mais adequados, sugerindo-se:

- exames escritos;
- seminários (apresentações orais);
- actividades contextualizadas;
- trabalhos práticos;
- estudos de caso;
- projectos.

Necessidades Especiais

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

Referências

- Autor: Dufour, Hélène, 1944-
Título: Introduction aux communications d'affaires / Hélène Dufour

Edição: 2ª éd.

Editor: Montreal : Chenelière/McGraw-Hill, c2000.

Descrição: ix, 348 p. : ill., carta, fig., tabl. ; 26 cm

Notas: Index: p. 344-348

ISBN: 2894613407

- Autor: Gagnon, Maryse, 1975-
Farley-Chevrier, Francis, 1973-

Título: Guide de la recherchedocumentaire / MaryseGagnon, Francis Farley-Chevrier

Editor: Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2004.

Descrição: 110 p. : ill.

Notas: Bibliogr.: p. 109-110

ISBN: 2760619567

Material necessário à realização do módulo:

- Brochuras, documentos especializados de animação (por exemplo, um video)
- Telefones
- Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
- Laboratórios informáticos (um posto por estudante)
- Impressoras
- Correio electrónico: *Outlook* ou outro
- Pacote *Microsoft Office* (*Word, Excel, Powerpoint, Acces*)
- Conexão Internet
- Calculadora
- Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
- Projector multimeios e tela de projecção
- Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR034010111 Vender produtos e serviços turísticos

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Vender produtos e serviços turísticos		
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o formando deverá ser capaz de aplicar as técnicas e as estratégias de exploração e venda de produtos e serviços turísticos.			
Código	UC HTR034010111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Subcampo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Preparar a venda de produtos e serviços turísticos.	a) Pesquisa das informações sobre os produtos e serviços turísticos tendo em conta as técnicas de colectadirecta e indirecta de informações. b) Elaboração minuciosa do dossier de venda. c) Identificação dos principais argumentos para a venda. d) Compilação da informação dentro dos dossiers dos clientes actuais e potenciais. e) Identificação adequada das técnicas de venda segundo o público-alvo.	- Trabalho individual (com ou sem supervisão) e em equipa (com colegas e a direcção). - Para turistas domésticos, estrangeiros ou de grupos de cooperação internacional. - Em sítios de interesse turístico nas zonas urbanas e rurais (museus, mercados, oficinas de artesanato, áreas de conservação, áreas de conservação transfronteiriças, etc.).
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> O formando deve demonstrar a capacidade de preparar a venda de produtos e serviços turísticos através dum projecto contextualizado segundo os critérios estabelecidos.	
2. Contactar os clientes actuais e potenciais.	a) Planificação do orçamento e material necessário. b) Preparação psicológica apropriada ao público-alvo. c) Apresentação pessoal apropriada ao público-alvo. d) Aplicação da comunicação verbal e não verbal adaptada ao público-alvo.	
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> O formando deve demonstrar a capacidade de contactar os clientes actuais e potenciais através de um projeto e duma simulação para uma actividade contextualizada segundo os critérios estabelecidos.	- Em interacção com diferentes intervenientes em língua materna, português e segunda língua (inglês). - De acordo com a política e a cultura da organização. - Durante as diferentes fases de desenvolvimento de uma organização existente ou de uma nova organização.
3. Efectuar as vendas.	a) Aplicação adequada das técnicas de venda segundo o público-alvo. b) Argumentação apropriada sobre os produtos e serviços turísticos. c) Tratamento adequado das contraposições do cliente potencial. d) Aplicação eficiente das acções promocionais.	

	e) Participação na negociação de contratos ou de acordos.	guias turísticos, etc.
	Evidências Requeridas	▪ Através do seguinte material perecível: bloco de notas, papel, lápis e quadro preto.
	<i>Evidência escrita/prática:</i>	▪ Através dos "software" básicos.
	▪ O formando deve demonstrar a capacidade de efectuar as vendas através duma simulação para uma actividade contextualizada segundo os critérios estabelecidos.	▪ Em pessoa ou através de meios usuais de comunicação incluindo as auto-estradas da informação, telefone, fax, correio electrónico, etc.
4. Encerrar a transacção.	a) Aplicação das regras de encerramento da venda. b) Facturação detalhada e atempada. c) Aplicação dos procedimentos de depósito e de anulação segundo a política da organização. d) Respeito das leis e convenções da indústria turística.	▪ Através dos seguintes equipamentos: computador, material informático, calculadora, GPS, fotocopadora.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i>	
	▪ O formando deve demonstrar a capacidade de encerrar a transacção através duma simulação para uma actividade contextualizada segundo os critérios estabelecidos.	
5. Assegurar a qualidade e o seguimento pós-venda.	a) Transmissão da informação aos diferentes intervenientes. b) Emissão atempada dos diversos documentos. c) Aplicação das acções apropriadas de representação da organização e de fidelização do cliente. d) Actualização metódica dos dossiers dos clientes.	▪ Com a ajuda: - de leis, de regulamentos, de normas em vigor e de qualquer documento de referência relevante; - de uma informação actualizada sobre as organizações (empresas, cooperativas, organizações sem fins lucrativos, etc.) dos sectores de actividade nos quais evoluem os técnicos de turismo.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i>	
	▪ O formando deve demonstrar a capacidade de assegurar a qualidade e o seguimento pós-venda através dum projecto contextualizado segundo os critérios estabelecidos.	

Material necessário à realização do módulo :

▪ "Software" para fazer reservas numa companhia aérea: Sabre, Galileo
▪ Simulador Viasinc (Sabre e Apollo)
▪ Documentação técnica: brochuras, sítios Web, mapas geográficos, guias turísticos, preçário, etc.
▪ Telefones
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Laboratórios informáticos (um posto por estudante)
▪ Impressoras
▪ Correio electrónico: Outlook ou outro
▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
▪ Conexão Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimeios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

MO HTR034010111 Vender produtos e serviços turísticos

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 80 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 80 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o formando adquira habilidades necessárias para aplicar as técnicas e as estratégias de exploração e venda de produtos e serviços turísticos.

Ao completar este módulo o formando estará apto a:

- Preparar a venda de produtos e serviços turísticos.
- Contactar os clientes actuais e potenciais.
- Efectuar as vendas.
- Encerrar a transacção.
- Assegurar a qualidade e o seguimento pós-venda.

Combinação deste módulo com outros módulos

Este módulo faz parte da sequência indicada no seguinte quadro:

	Nível 3		Nível 4		Nível 5	
4-Nível de desenvolvimento da competência	Dispensar informação turística de Moçambique		→	Promover localmente e no estrangeiro destinos turísticos de Moçambique	→	Promover em Moçambique destinos turísticos do mundo
Módulos	Caracterizar as clientelasturísticas	Descrever a oferta turística de Moçambique	Caracterizar o potencial das regiões de Moçambique	Vender produtos e serviços turísticos	Caracterizar o potencial turístico de África	Caracterizar o potencial turístico das regiões do mundo

No decurso do nível 3 o estudante adquiriu a prática e conhecimentos anteriores satisfatórios correspondentes ao nível de desenvolvimento da competência Dispensar informação turística de Moçambique.

O módulo Vender produtos e serviços turísticos correspondente ao nível 4 vai lhe permitir, conjuntamente ao módulo Caracterizar o potencial das regiões de Moçambique, de atingir o nível de desenvolvimento da competência Promover localmente e no estrangeiro destinos turísticos de Moçambique.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O conteúdo e contexto de aprendizagem deve privilegiar situações práticas nas quais o estudante deverá ter a oportunidade de estar em contacto com as funções profissionais¹² de um escritório do domínio do turismo.

Uma forma de atingir a competência Vender produtos e serviços turísticos pode ser através duma das seguintes actividades de aprendizagem (ou outra similar) que integram os resultados de aprendizagem e os respectivos critérios de desempenho:

- Simulação de uma agência de viagens na qual alguns estudantes tem o papel de vendedores e outros tem o de clientes. O tipo de produto turístico a ser vendido pode ser escolhido pelo professor ou pelos estudantes, mas a actividade será mais interessante se cada equipa vender um produto diferente. Todas as etapas da venda deverão ser feitas: preparar a venda, contactar o cliente, efectuar a venda, encerrar a transacção e assegurar a qualidade e o seguimento pós-venda. Todavia, antes de começar a actividade, tanto uns como os outros deverão fazer a colecta de dados (pesquisa de preços por internet, itinerários possíveis, etc.) afim de se preparar à actividade.
- Quando os estudantes forem mais experientes, a mesma actividade pode ser repetida, mas os clientes serão desconhecidos (por exemplo, o pessoal da escola; isso exigirá um nível de profissionalismo mais elevado).
- Etc.

Uma vez no mercado de trabalho, o diplomado terá de aplicar os acervos dos resultados de aprendizagem nas condições de aplicação descritas no contexto de aplicação.

Resultado de Aprendizagem 1 → Preparar a venda de produtos e serviços turísticos.

O estudante deverá pesquisar, segundo o público-alvo, as informações sobre os produtos e serviços turísticos (seja informando-se indirectamente usando brochuras ou preços, seja pedindo informações directamente a outra pessoa).

Uma vez a pesquisa completada, o estudante deverá elaborar o dossier de venda onde identificará os principais argumentos para a venda. É a partir destas informações que poderá criar os dossiers dos clientes actuais e potenciais e preparará as técnicas de venda (directa ou indirecta) adequadas aos clientes.

Resultado de Aprendizagem 2 → Contactar os clientes actuais e potenciais.

O estudante deverá planificar o orçamento e material necessário afim de poder contactar os clientes actuais e potenciais.

O encontro com os clientes deverá ser preparado tanto ao nível da comunicação verbal e não verbal como da preparação psicológica (quais são as suas necessidades, o tratamento adequado, o número de pessoas, o nível social, etc.) e da apresentação pessoal apropriada (tipo de fato ou vestido, maquilhagem, joias, etc.).

Resultado de Aprendizagem 3 → Efectuar as vendas.

¹²Refere-se às funções de trabalho

O estudante deverá planificar adequadamente as técnicas de venda segundo o público alvo afim de ter preparada uma argumentação apropriada sobre os produtos e serviços turísticos a serem vendidos; esta planificação lhe servirá também para tratar adequadamente as contraposições do cliente potencial.

A actividade contextualizada deverá permitir ao estudante de aplicar, de maneira eficiente, as acções promocionais ligadas ao produto ou serviço turístico e segundo o público alvo assim como a negociação de contratos ou de acordos.

Resultado de Aprendizagem 4 → Encerrar a transacção.

O estudante deverá aplicar as regras de encerramento da venda e de facturação detalhada e atempada; caso necessário, os procedimentos de depósito e de anulação segundo a política da organização. Em todo momento, deverá respeitar as leis e convenções da indústria turística.

Resultado de Aprendizagem 5 → Assegurar a qualidade e o seguimento pós-venda.

Dado que toda transacção pode ser o começo de uma relação comercial com o cliente, a qualidade e o seguimento pós-venda são muito importantes. Assim, após conclusão da venda, o estudante fará a transmissão da informação aos diferentes intervenientes (hotel, empresa de aluguer de viaturas, restaurante, etc.) e assegurar-se-á da emissão atempada dos diversos documentos.

Uma vez consumidos os produtos ou serviços o estudante aplicará as acções apropriadas de representação da organização e de fidelização do cliente assim como as necessárias para a actualização metódica dos dossiers dos clientes.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O contexto de aplicação das indicações sobre as condições em as quais o estudante deve ser colocado no momento da avaliação.

O ensino e a aprendizagem neste módulo devem ser activos e centrados no formando.

O formando deve ter a oportunidade de conceber, planificar e tomar decisões por ele próprio, mostrar iniciativa, independência e saber trabalhar cooperativamente em grupo.

As actividades de avaliação escolhidas (algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe) devem assegurar que o formando tenha uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Estas actividades devem providenciar oportunidades de utilizar os acervos do módulo para objectivos reais (actividades contextualizadas) e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

Os grupos devem ser suficientemente pequenos para permitir a realização de actividades práticas e permitir que o formando seja implicado nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a ocasião de êxito como o risco de erro.

Recomenda-se que o horário do módulo seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os formandos se engajem em combinações realísticas (sobretudo se devem trabalhar no laboratório informático). Também é recomendado ter ao menos dois dias de uma sessão a outra para permitir que o formando tenha o tempo de preparação das actividades e tarefas requeridas assim como de estudo suficientes.

As ocasiões de refazer, rever, e avaliar seja aos pares, seja pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar o formando num uso variado e objectivado de habilidades de uma empresa turística.

As sessões podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino e aprendizagem. Recomenda-se que estas sessões sejam negociadas, concebidas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser incentivado, porque fornece ocasiões ao formando de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais.

No entanto, o trabalho completado pelo formando como membro do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando este mesmo trabalho apresentado como uma prova na avaliação sumativa do formando.

O formador deve distinguir os diferentes papéis da avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e apoio pedidos pelo formando pode legitimamente ser dada pelo formador.

As tarefas que vão fazer parte das provas para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo formando sem ajuda. No entanto, deveria ser aceitável que o formador chame a atenção do formando para um erro geral relativo a um critério de desempenho específico ou de reorientar o formando durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

A determinação de um desempenho significativo (Evidências requeridas) para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo exigido para realizar o objectivo da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades realizadas pelo formando não deveria ser limitado aos especificados.

Aquando da avaliação final o professor verificará a capacidade do estudante para :

- aplicar as técnicas e as estratégias de exploração e venda de produtos e serviços turísticos.

Para esse efeito, os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem mais adequados, sugerindo-se:

- exames escritos;
- seminários (apresentações orais);
- actividades contextualizadas;
- trabalhos práticos;
- estudos de caso;
- projectos.

Necessidades Especiais

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

Referências

- Autor: Dufour, Hélène, 1944-
Título: Introduction aux communications d'affaires / Hélène Dufour

Edição: 2ª éd.

Editor: Montreal : Chenelière/McGraw-Hill, c2000.

Descrição: ix, 348 p. : ill., carta, fig., tabl. ; 26 cm

Notas: Index: p. 344-348

ISBN: 2894613407

- Autor: Gagnon, Maryse, 1975-
Farley-Chevrier, Francis, 1973-

Título: Guide de la recherchedocumentaire / MaryseGagnon, Francis Farley-Chevrier

Editor: Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2004.

Descrição: 110 p. : ill.

Notas: Bibliogr.: p. 109-110

ISBN: 2760619567

Material necessário à realização do módulo:

- "Software" para fazer reservas numa companhia aérea: Sabre, Galileo
- Simulador Viasinc (Sabre e Apollo)
- Documentação técnica: brochuras, sítios Web, mapas geográficos, guias turísticos, preçario, etc.
- Telefones
- Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
- Laboratorios informáticos (un posto por estudante)
- Impressoras
- Correio electrónico: Outlook ou outro
- Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
- Conexão Internet
- Calculadora
- Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
- Projector multimeios e tela de projecção
- Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR034021111 Interagir com a clientela em francês I

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Interagir com a clientela em francês I		
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o formando deverá ser capaz de comunicar oralmente em francês em situações próprias à profissão (nível principiante).			
Código	UC HTR034021111	Nível do QNQP	4
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 francês.	a) Utilização adequada das formas de acolhimento. b) Estabelecimento de contacto eficaz com a clientela. c) Encadeamento coerente do diálogo. d) Vocabulário apropriado da área do turismo. e) Estrutura gramatical correcta. f) Pronúncia adequada. g) Adaptação das formas do tratamento, do vocabulário e das expressões em função do público-alvo. h) Reformulação das necessidades expressadas pelo cliente.	▪ Em situações e contextos relacionados com o turismo. ▪ Em relação com diferentes tipos de clientes ou fornecedores. ▪ Em interações com uma pessoa ou com um grupo francófono. ▪ 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	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar capacidade de acolher uma clientela em francês.	
2. Ler documentos em francês relacionados com a área de trabalho.	a) Capacidade de compreensão da essência de um texto simples. b) Capacidade de resumir a ideia geral de um texto simples. c) Capacidade de traduzir frases simples e curtas em língua portuguesa.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de ler documentos em francês, relacionados com a sua área trabalho, e agir em consequência.	

Material necessário à realização do módulo :

▪ Telefones
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Laboratórios informáticos (um posto por estudante)
▪ Impressoras
▪ Correio electrónico: Outlook ou outro

▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
▪ Conexão Internet
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimeios e tela de projecção
▪ Dicionários (Francês -Português)

MO HTR034021111 Interagir com a clientela em francês I

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 60 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 60 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o formando adquira habilidades necessárias para comunicar oralmente em francês em situações próprias à profissão (nível principiante).

Ao completar este módulo o formando estará apto a:

- Estabelecer uma comunicação oral em francês.
- Ler documentos em francês relacionados com a área de trabalho.

Combinação deste módulo com outros módulos

Este módulo faz parte da sequência indicada no seguinte quadro:

	Nível 3			Nível 4			Nível 5	
6-Nível de desenvolvimento da competência	Interagir com a clientela em inglês.		→	Interagir com a clientela em francês.		→	Comunicar eficaz e profissionalmente em diversas línguas	
Módulos	-	Interagir com a clientela em inglês		-	Interagir com a clientela em francês I		Interagir com a clientela em francês II	-

No decurso do nível 3 o estudante adquiriu a prática e conhecimentos anteriores satisfatórios correspondentes ao nível de desenvolvimento da competência Interagir com a clientela em inglês.

O módulo Interagir com a clientela em francês I correspondente ao nível 4 vai lhe permitir de atingir o nível de desenvolvimento da competência Interagir com a clientela em francês.

Os acervos deste módulo serão reinvestidos no módulo Interagir com a clientela em francês II.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O conteúdo e contexto de aprendizagem deve privilegiar situações práticas nas quais o estudante deverá ter a oportunidade de estar em contacto com as funções profissionais¹³ de um escritório do domínio do turismo.

Uma forma de atingir a competência Interagir com a clientela em francês I pode ser através duma das seguintes actividades de aprendizagem (ou outra similar), ou uma combinação delas, que integram os resultados de aprendizagem e os respectivos critérios de desempenho:

- Acolher um grupo de turistas francófonos.
- Simular uma conversa telefónica.
- Fazer uma entrevista.
- Ler um manual de instruções e explicar o funcionamento a outro estudante.
- Ler brochuras de um país francófono e explicar o conteúdo a outro estudante.
- Etc.

Uma vez no mercado de trabalho, o diplomado terá de aplicar os acervos dos resultados de aprendizagem nas condições de aplicação descritas no contexto de aplicação.

Resultado de Aprendizagem 1 → Estabelecer uma comunicação oral em francês.

Afim de estabelecer um contacto eficaz com a clientela o estudante deverá utilizar adequadamente as formas de acolhimento (com o tratamento, o vocabulário e as expressões adequadas em função do público-alvo) e encadear de maneira coerente o diálogo.

Espera-se que o estudante conheça o vocabulário apropriado da área do turismo e tenha uma pronúncia adequada ao primeiro nível da língua. Em relação à estrutura gramatical esta deverá ser simples e correcta.

É muito importante neste primeiro nível que o estudante aprenda a reformular as necessidades expressadas pelo cliente para evitar toda confusão possível.

NB: o aspecto mais importante é a comunicação oral; por tanto, o professor corrigirá os erros somente quando estes a impeçam.

Resultado de Aprendizagem 2 → Ler documentos em francês relacionados com a área de trabalho.

O estudante deverá ser capaz de compreender a essência de um texto simples, de resumir a ideia geral e de traduzir frases simples e curtas em língua portuguesa.

NB: o aspecto mais importante é a compreensão do texto escrito; por tanto, o professor corrigirá os erros somente quando estes a impeçam.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O contexto de aplicação das indicações sobre as condições em as quais o estudante deve ser colocado no momento da avaliação.

O ensino e a aprendizagem neste módulo devem ser activos e centrados no formando.

O formando deve ter a oportunidade de conceber, planificar e tomar decisões por ele próprio, mostrar iniciativa, independência e saber trabalhar cooperativamente em grupo.

¹³Refere-se às funções de trabalho

As actividades de avaliação escolhidas (algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe) devem assegurar que o formando tenha uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Estas actividades devem providenciar oportunidades de utilizar os acervos do módulo para objectivos reais (actividades contextualizadas) e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

Os grupos devem ser suficientemente pequenos para permitir a realização de actividades práticas e permitir que o formando seja implicado nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a ocasião de êxito como o risco de erro.

Recomenda-se que o horário do módulo seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os formandos se engajem em combinações realísticas (sobretudo se devem trabalhar no laboratório informático). Também é recomendado ter ao menos dois dias de uma sessão a outra para permitir que o formando tenha o tempo de preparação das actividades e tarefas requeridas assim como de estudo suficientes.

As ocasiões de refazer, rever, e avaliar seja aos pares, seja pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar o formando num uso variado e objectivado de habilidades de uma empresa turística.

As sessões podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino e aprendizagem. Recomenda-se que estas sessões sejam negociadas, concebidas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser incentivado, porque fornece ocasiões ao formando de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais.

No entanto, o trabalho completado pelo formando como membro do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando este mesmo trabalho apresentado como uma prova na avaliação sumativa do formando.

O formador deve distinguir os diferentes papéis da avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e apoio pedidos pelo formando pode legitimamente ser dada pelo formador.

As tarefas que vão fazer parte das provas para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo formando sem ajuda. No entanto, deveria ser aceitável que o formador chame a atenção do formando para um erro geral relativo a um critério de desempenho específico ou de reorientar o formando durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

A determinação de um desempenho significativo (Evidências requeridas) para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo exigido para realizar o objectivo da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades realizadas pelo formando não deveria ser limitado aos especificados.

Aquando da avaliação final o professor verificará a capacidade do estudante para :

- comunicar oralmente em francês em situações próprias à profissão (nível principiante).

Para esse efeito, os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem mais adequados, sugerindo-se:

- exames escritos;
- seminários (apresentações orais);
- actividades contextualizadas;
- trabalhos práticos;
- estudos de caso;
- projectos.

Necessidades Especiais

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

Referências

- Autor: Dufour, Hélène, 1944-
Título: Introduction aux communications d'affaires / Hélène Dufour

Edição: 2ª éd.

Editor: Montreal : Chenelière/McGraw-Hill, c2000.

Descrição: ix, 348 p. : ill., carta, fig., tabl. ; 26 cm

Notas: Index: p. 344-348

ISBN: 2894613407
- Autor: Gagnon, Maryse, 1975-
Farley-Chevrier, Francis, 1973-

Título: Guide de la recherchedocumentaire / MaryseGagnon, Francis Farley-Chevrier

Editor: Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2004.

Descrição: 110 p. : ill.

Notas: Bibliogr.: p. 109-110

ISBN: 2760619567

Material necessário à realização do módulo:

- Telefones
- Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
- Laboratorios informáticos (un posto por estudante)
- Impressoras
- Correio electrónico: Outlook ou outro

- Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
- Conexão Internet
- Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
- Projector multimeios e tela de projecção
- Dicionários (Francês -Português)

UC HTR034022111 Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens animação e transporte
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico		
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o formando deverá ser capaz de descrever as características dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico.			
Código	UC HTR034022111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Caracterizar os diferentes tipos de agências de viagens.	a) Identificação exacta dos diferentes tipos de agências de viagens. b) Identificação exacta das classificações para os diferentes tipos de agências de viagens. c) Identificação das redes de fornecedores e de distribuidores.	- Com a ajuda: - de informação actualizada sobre o exercício da função de trabalho; - de leis, de regulamentos, de normas em vigor e de qualquer documento de referência relevante. - Pela pesquisa através das ferramentas de busca e da Internet. - Trabalho individual e em equipa. - Através dos <i>software</i> básicos. - Aquando de situações que envolvam a tomada de decisão em relação ao início de um projecto empresarial, comunitário ou de uma escola-empresa. - Em situações que envolvam a participação na tomada de decisões estratégicas no seio de uma organização existente ou de uma nova organização. - Aquando de situações que envolvam tomadas de
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> O formando deve demonstrar a capacidade de caracterizar os diferentes tipos de agências de viagens através dum estudo de caso ou exame escrito segundo os critérios estabelecidos.	
2. Caracterizar os diferentes tipos de empresas de animação turística.	a) Identificação exacta dos diferentes tipos de empresas de animação turística. b) Identificação exacta das classificações para os diferentes tipos de empresas de animação turística. c) Identificação das redes de fornecedores e de distribuidores.	
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> O formando deve demonstrar a capacidade de caracterizar os diferentes tipos de empresas de animação turística através dum estudo de caso ou exame escrito segundo os critérios estabelecidos.	
3. Caracterizar os diferentes tipos de empresas de	a) Identificação exacta dos diferentes tipos de transporte turístico. b) Identificação exacta das classificações para os diferentes tipos de empresas de transporte turístico.	

transporte turístico.	c) Identificação das redes de fornecedores e de distribuidores.	decisão em relação à estrutura de uma organização e às operações quotidianas dessa organização. ▪ Durante as diferentes fases de desenvolvimento de uma organização existente ou de uma nova organização. ▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de caracterizar os diferentes tipos de empresas de transporteturisticos através dum estudo de caso ou exame escrito segundo os critérios estabelecidos.	
4. Identificar as principais leis e regulamentos dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico.	a) Identificação dos principais regulamentos para o licenciamento duma actividade comercial.	
	b) Identificação dos principais regulamentos normativos para o exercício duma actividade comercial.	
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de : - colectar e preencher a documentação necessária para o licenciamento duma actividade comercial; - identificar as principais leis e regulamentos dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico através dum projecto segundo ou exame escrito os critérios estabelecidos.	

Material necessário à realização do módulo :

▪ Leis, regulamentos, formulários do ramo dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico.
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Laboratórios informáticos (um posto por estudante)
▪ Internet
▪ Impressoras
▪ Correio electrónico: Outlook ou outro
▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimeios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

MO HTR034022111 Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens animação e transporte

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 60 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 60 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o formando adquira habilidades necessárias para descrever as características dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico.

Ao completar este módulo o formando estará apto a:

- Caracterizar os diferentes tipos de agências de viagens.
- Caracterizar os diferentes tipos de empresas de animação turística.
- Caracterizar os diferentes tipos de empresas de transporte turístico.
- Identificar as principais leis e regulamentos dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico.

Combinação deste módulo com outros módulos

Este módulo faz parte da sequência indicada no seguinte quadro:

	Nível 3		Nível 4		Nível 5	
3-Nível de desenvolvimento da competência	Acolher profissionalmente a clientela	→	Fornecer formação aos empregados	→	Comunicar eficazmente com os diferentes actores do contexto de trabalho	
Módulos	Acolher profissionalmente a clientela		Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade	Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação	Comunicar eficazmente com os diferentes actores do contexto de trabalho	

No decurso do nível 3 o estudante adquiriu a prática e conhecimentos anteriores satisfatórios correspondentes ao nível de desenvolvimento da competência Acolher profissionalmente a clientela.

O módulo Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação correspondente ao nível 4 vai lhe permitir, conjuntamente ao módulo Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade, de atingir o nível de desenvolvimento da competência Fornecer formação aos empregados.

Os acervos deste módulo serão reinvestidos no módulo Comunicar eficazmente com os diferentes actores do contexto de trabalho.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O conteúdo e contexto de aprendizagem deve privilegiar situações práticas nas quais o estudante deverá ter a oportunidade de estar em contacto com as funções profissionais¹⁴ de um escritório do domínio do turismo.

Uma forma de atingir a competência Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico pode ser através de uma das seguintes actividades de aprendizagem (ou outra similar), ou uma combinação delas, que integram os resultados de aprendizagem e os respectivos critérios de desempenho:

- Comparação dos produtos e serviços propostos pelos diferentes tipos de agências de viagens/animação turística/transporte turístico para caracterizar o seu nível de serviço.
- Identificar as principais leis e regulamentos do ramo das agências de viagens/animação turística/transporte turístico e ligá-los aos diferentes departamentos ou serviços de um hotel.
- Etc.

Uma vez no mercado de trabalho, o diplomado terá de aplicar os acervos dos resultados de aprendizagem nas condições de aplicação descritas no contexto de aplicação.

Resultado de Aprendizagem 1 → Caracterizar os diferentes tipos de agências de viagens.

O estudante deverá caracterizar os diferentes tipos de agências de viagens e poder identificar os serviços por elas prestados.

O estudante deverá também identificar os fornecedores e distribuidores ligados ao um serviço oferecido (por exemplo, a companhia de transporte terrestre, aéreo e marítimo, o fornecedor de seguros de viagens ou de saúde, etc.)

Resultado de Aprendizagem 2 → Caracterizar os diferentes tipos de empresas de animação turística.

O estudante deverá caracterizar os diferentes tipos de empresas de animação turística e poder identificar os serviços por elas prestados.

O estudante deverá também identificar os fornecedores e distribuidores ligados ao um serviço oferecido (por exemplo, a companhia de teatro, de dança, hotéis, agências de viagens, etc.).

Resultado de Aprendizagem 3 → Caracterizar os diferentes tipos de empresas de transporte turístico.

O estudante deverá caracterizar os diferentes tipos de empresas de transporte turístico e poder identificar os serviços por elas prestados.

¹⁴Refere-se às funções de trabalho

O estudante deverá também identificar os fornecedores e distribuidores ligados ao um serviço oferecido (por exemplo, a companhia de *catering*, o fornecedor de combustível, de clientes, etc.)

Resultado de Aprendizagem 4 → Identificar as principais leis e regulamentos dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico.

O estudante deverá identificar as principais leis e regulamentos para o licenciamento duma actividade comercial do ramo das agências de viagens/animação turística/transporte turístico assim como os principais regulamentos normativos para o exercício duma actividade comercial.

Entre as leis e regulamentos mais importantes deverá conhecer:

- leis de desenvolvimento sustentável;
- licenças necessárias;
- higiene e segurança alimentar;
- principais aspectos das normas de trabalho;
- principais leis e regulamentos em vigor;
- seguros de responsabilidade civil.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O contexto de aplicação das indicações sobre as condições em as quais o estudante deve ser colocado no momento da avaliação.

O ensino e a aprendizagem neste módulo devem ser activos e centrados no formando.

O formando deve ter a oportunidade de conceber, planificar e tomar decisões por ele próprio, mostrar iniciativa, independência e saber trabalhar cooperativamente em grupo.

As actividades de avaliação escolhidas (algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe) devem assegurar que o formando tenha uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Estas actividades devem providenciar oportunidades de utilizar os acervos do módulo para objectivos reais (actividades contextualizadas) e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

Os grupos devem ser suficientemente pequenos para permitir a realização de actividades práticas e permitir que o formando seja implicado nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a ocasião de êxito como o risco de erro.

Recomenda-se que o horário do módulo seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os formandos se engajem em combinações realísticas (sobretudo se devem trabalhar no laboratório informático). Também é recomendado ter ao menos dois dias de uma sessão a outra para permitir que o formando tenha o tempo de preparação das actividades e tarefas requeridas assim como de estudo suficientes.

As ocasiões de refazer, rever, e avaliar seja aos pares, seja pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar o formando num uso variado e objectivado de habilidades de uma empresa turística.

As sessões podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino e aprendizagem. Recomenda-se que estas sessões sejam negociadas, concebidas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser incentivado, porque fornece ocasiões ao formando de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais.

No entanto, o trabalho completado pelo formando como membro do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando este mesmo trabalho apresentado como uma prova na avaliação sumativa do formando.

O formador deve distinguir os diferentes papéis da avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e apoio pedidos pelo formando pode legitimamente ser dada pelo formador.

As tarefas que vão fazer parte das provas para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo formando sem ajuda. No entanto, deveria ser aceitável que o formador chame a atenção do formando para um erro geral relativo a um critério de desempenho específico ou de reorientar o formando durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

A determinação de um desempenho significativo (Evidências requeridas) para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo exigido para realizar o objectivo da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades realizadas pelo formando não deveria ser limitado aos especificados.

Aquando da avaliação final o professor verificará a capacidade do estudante para :

- descrever as características dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico.

Para esse efeito, os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem mais adequados, sugerindo-se:

- exames escritos;
- seminários (apresentações orais);
- actividades contextualizadas;
- trabalhos práticos;
- estudos de caso;
- projectos.

Necessidades Especiais

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

Referências

- Autor: Dufour, Hélène, 1944-
Título: Introduction aux communications d'affaires / Hélène Dufour
Edição: 2ª éd.

Editor: Montreal : Chenelière/McGraw-Hill, c2000.

Descrição: ix, 348 p. : ill., carta, fig., tabl. ; 26 cm

Notas: Index: p. 344-348

ISBN: 2894613407

- Autor: Gagnon, Maryse, 1975-
Farley-Chevrier, Francis, 1973-

Título: Guide de la recherchedocumentaire / MaryseGagnon, Francis Farley-Chevrier

Editor: Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2004.

Descrição: 110 p. : ill.

Notas: Bibliogr.: p. 109-110

ISBN: 2760619567

Material necessário à realização do módulo:

- Leis, regulamentos, formulários do ramo dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico.
- Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
- Laboratorios informáticos (un posto por estudante)
- Internet
- Impressoras
- Correio electrónico: *Outlook* ou outro
- Pacote *Microsoft Office* (*Word, Excel, Powerpoint, Acces*)
- Calculadora
- Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
- Projector multimeios e tela de projecção
- Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR034023111 Caracterizar os diferentes tipos de alojamento e restauração
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Caracterizar o ramo do alojamento e da restauração e bebidas		
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade de competência, o formando deverá ser capaz de caracterizar os diferentes tipos de alojamento e restauração assim como as principais leis e regulamentos do ramo.			
Código	UC HTR034023111	Nível do QNQP	4
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub-campo	03 Turismo
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Caracterizar os diferentes tipos de alojamento.	a) Identificação exacta dos diferentes tipos de alojamento. b) Identificação exacta das classificações para os diferentes tipos de alojamento. c) Identificação das redes de fornecedores e de distribuidores.	- Com a ajuda: - de informação actualizada sobre o exercício da função de trabalho; - de leis, de regulamentos, de normas em vigor e de qualquer documento de referência relevante. - Pela pesquisa através das ferramentas de busca e da Internet. - Trabalho individual e em equipa. - Através dos <i>software</i> básicos. - Aquando de situações que envolvam a tomada de decisão em relação ao início de um projecto empresarial, comunitário ou de uma escola-empresa. - Em situações que envolvam a participação na tomada de decisões estratégicas no seio de uma organização existente ou de uma nova organização. - Aquando de situações que envolvam tomadas de
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> O formando deve demonstrar a capacidade de caracterizar os diferentes tipos de alojamento através dum estudo de caso ou exame escrito segundo os critérios estabelecidos.	
2. Caracterizar os diferentes tipos de estabelecimentos de restauração e bebidas.	a) Identificação exacta dos diferentes tipos de estabelecimentos de restauração e bebidas. b) Identificação exacta das classificações para os diferentes tipos de estabelecimentos de restauração e bebidas. c) Identificação das redes de fornecedores e de distribuidores.	- Pela pesquisa através das ferramentas de busca e da Internet. - Trabalho individual e em equipa. - Através dos <i>software</i> básicos. - Aquando de situações que envolvam a tomada de decisão em relação ao início de um projecto empresarial, comunitário ou de uma escola-empresa. - Em situações que envolvam a participação na tomada de decisões estratégicas no seio de uma organização existente ou de uma nova organização. - Aquando de situações que envolvam tomadas de
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> O formando deve demonstrar a capacidade de caracterizar os diferentes tipos de estabelecimentos de restauração e bebidas através dum estudo de caso ou exame escrito segundo os critérios estabelecidos.	
3. Identificar as principais leis e regulamentos do	c) Identificação dos principais regulamentos para o licenciamento numa actividade comercial. d) Identificação dos principais regulamentos normativos	Aquando de situações que envolvam tomadas de

ramo do alojamento e da restauração e bebidas.	para o exercício duma actividade comercial.	decisão em relação à estrutura de uma organização e às operações quotidianas dessa organização. ▪ Durante as diferentes fases de desenvolvimento de uma organização existente ou de uma nova organização. ▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de : - colectar e preencher a documentação necessária para o licenciamento duma actividade comercial; - identificar as principais leis e regulamentos do ramo do alojamento e da restauração e bebidas através dum projecto segundo ou exame escrito os critérios estabelecidos.	

Material necessário à realização do módulo :

▪ Leis, regulamentos, formulários do ramo do alojamento e da restauração e bebidas.
▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Laboratórios informáticos (um posto por estudante)
▪ Internet
▪ Impressoras
▪ Correio electrónico: Outlook ou outro
▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimeios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR034023111 Caracterizar os diferentes tipos de alojamento e restauração

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 60 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 60 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o formando adquira habilidades necessárias para descrever as características dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico.

Ao completar este módulo o formando estará apto a:

- Caracterizar os diferentes tipos de agências de viagens.
- Caracterizar os diferentes tipos de empresas de animação turística.
- Caracterizar os diferentes tipos de empresas de transporte turístico.
- Identificar as principais leis e regulamentos dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico.

Combinação deste módulo com outros módulos

Este módulo faz parte da sequência indicada no seguinte quadro:

	Nível 3		Nível 4		Nível 5	
3-Nível de desenvolvimento da competência	Acolher profissionalmente a clientela	→	Fornecer formação aos empregados	→	Comunicar eficazmente com os diferentes actores do contexto de trabalho	
Módulos	Acolher profissionalmente a clientela		Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade	Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação	Comunicar eficazmente com os diferentes actores do contexto de trabalho	

No decurso do nível 3 o estudante adquiriu a prática e conhecimentos anteriores satisfatórios correspondentes ao nível de desenvolvimento da competência Acolher profissionalmente a clientela.

O módulo Organizar e animar actividades de sensibilização e de formação correspondente ao nível 4 vai lhe permitir, conjuntamente ao módulo Utilizar eficazmente os instrumentos de comunicação e publicidade, de atingir o nível de desenvolvimento da competência Fornecer formação aos empregados.

Os acervos deste módulo serão reinvestidos no módulo Comunicar eficazmente com os diferentes actores do contexto de trabalho.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O conteúdo e contexto de aprendizagem deve privilegiar situações práticas nas quais o estudante deverá ter a oportunidade de estar em contacto com as funções profissionais¹⁵ de um escritório do domínio do turismo.

Uma forma de atingir a competência Caracterizar os serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico pode ser através duma das seguintes actividades de aprendizagem (ou outra similar), ou uma combinação delas, que integram os resultados de aprendizagem e os respectivos critérios de desempenho:

- Comparação dos produtos e serviços propostos pelos diferentes tipos de agências de viagens/animação turística/transporte turístico para caracterizar o seu nível de serviço.
- Identificar as principais leis e regulamentos do ramo das agências de viagens/animação turística/transporte turístico e ligá-los aos diferentes departamentos ou serviços de um hotel.
- Etc.

Uma vez no mercado de trabalho, o diplomado terá de aplicar os acervos dos resultados de aprendizagem nas condições de aplicação descritas no contexto de aplicação.

Resultado de Aprendizagem 1 → Caracterizar os diferentes tipos de agências de viagens.

O estudante deverá caracterizar os diferentes tipos de agências de viagens e poder identificar os serviços por elas prestados.

O estudante deverá também identificar os fornecedores e distribuidores ligados ao um serviço oferecido (por exemplo, a companhia de transporte terrestre, aéreo e marítimo, o fornecedor de seguros de viagens ou de saúde, etc.)

Resultado de Aprendizagem 2 → Caracterizar os diferentes tipos de empresas de animação turística.

O estudante deverá caracterizar os diferentes tipos de empresas de animação turística e poder identificar os serviços por elas prestados.

O estudante deverá também identificar os fornecedores e distribuidores ligados ao um serviço oferecido (por exemplo, a companhia de teatro, de dança, hotéis, agências de viagens, etc.).

Resultado de Aprendizagem 3 → Caracterizar os diferentes tipos de empresas de transporte turístico.

O estudante deverá caracterizar os diferentes tipos de empresas de transporte turístico e poder identificar os serviços por elas prestados.

¹⁵Refere-se às funções de trabalho

O estudante deverá também identificar os fornecedores e distribuidores ligados ao um serviço oferecido (por exemplo, a companhia de *catering*, o fornecedor de combustível, de clientes, etc.)

Resultado de Aprendizagem 4 → Identificar as principais leis e regulamentos dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico.

O estudante deverá identificar as principais leis e regulamentos para o licenciamento duma actividade comercial do ramo das agências de viagens/animação turística/transporte turístico assim como os principais regulamentos normativos para o exercício duma actividade comercial.

Entre as leis e regulamentos mais importantes deverá conhecer:

- leis de desenvolvimento sustentável;
- licenças necessárias;
- higiene e segurança alimentar;
- principais aspectos das normas de trabalho;
- principais leis e regulamentos em vigor;
- seguros de responsabilidade civil.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O contexto de aplicação da indicações sobre as condições em as quais o estudante deve ser colocado no momento da avaliação.

O ensino e a aprendizagem neste módulo devem ser activos e centrados no formando.

O formando deve ter a oportunidade de conceber, planificar e tomar decisões por ele próprio, mostrar iniciativa, independência e saber trabalhar cooperativamente em grupo.

As actividades de avaliação escolhidas (algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe) devem assegurar que o formando tenha uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Estas actividades devem providenciar oportunidades de utilizar os acervos do módulo para objectivos reais (actividades contextualizadas) e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

Os grupos devem ser suficientemente pequenos para permitir a realização de actividades práticas e permitir que o formando seja implicado nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a ocasião de êxito como o risco de erro.

Recomenda-se que o horário do módulo seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os formandos se engajem em combinações realísticas (sobretudo se devem trabalhar no laboratório informático). Também é recomendado ter ao menos dois dias de uma sessão a outra para permitir que o formando tenha o tempo de preparação das actividades e tarefas requeridas assim como de estudo suficientes.

As ocasiões de refazer, rever, e avaliar seja aos pares, seja pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar o formando num uso variado e objectivado de habilidades de uma empresa turística.

As sessões podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino e aprendizagem. Recomenda-se que estas sessões sejam negociadas, concebidas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser incentivado, porque fornece ocasiões ao formando de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais.

No entanto, o trabalho completado pelo formando como membro do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando este mesmo trabalho apresentado como uma prova na avaliação sumativa do formando.

O formador deve distinguir os diferentes papéis da avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e apoio pedidos pelo formando pode legitimamente ser dada pelo formador.

As tarefas que vão fazer parte das provas para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo formando sem ajuda. No entanto, deveria ser aceitável que o formador chame a atenção do formando para um erro geral relativo a um critério de desempenho específico ou de reorientar o formando durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

A determinação de um desempenho significativo (Evidências requeridas) para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo exigido para realizar o objectivo da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades realizadas pelo formando não deveria ser limitado aos especificados.

Aquando da avaliação final o professor verificará a capacidade do estudante para :

- descrever as características dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico.

Para esse efeito, os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem mais adequados, sugerindo-se:

- exames escritos;
- seminários (apresentações orais);
- actividades contextualizadas;
- trabalhos práticos;
- estudos de caso;
- projectos.

Necessidades Especiais

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

Referências

- Autor: Dufour, Hélène, 1944-
Título: Introduction aux communications d'affaires / Hélène Dufour

Edição: 2ª éd.

Editor: Montreal : Chenelière/McGraw-Hill, c2000.

Descrição: ix, 348 p. : ill., carta, fig., tabl. ; 26 cm

Notas: Index: p. 344-348

ISBN: 2894613407

- Autor: Gagnon, Maryse, 1975-
Farley-Chevrier, Francis, 1973-

Título: Guide de la recherchedocumentaire / MaryseGagnon, Francis Farley-Chevrier

Editor: Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2004.

Descrição: 110 p. : ill.

Notas: Bibliogr.: p. 109-110

ISBN: 2760619567

Material necessário à realização do módulo:

- Leis, regulamentos, formulários do ramo dos serviços de agenciamento de viagens, animação e transporte turístico.
- Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
- Laboratorios informáticos (un posto por estudante)
- Internet
- Impressoras
- Correio electrónico: *Outlook* ou outro
- Pacote *Microsoft Office* (*Word, Excel, Powerpoint, Acces*)
- Calculadora
- Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
- Projector multimeios e tela de projecção
- Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR034024111Pôr em prática os acervos de formação
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Pôr em prática os acervos de formação (Estágio prático supervisionado)	
Descrição da Unidade de Competência:			
No final desta unidade de competência, o formando deverá ser capaz de pôr em prática os acervos da formação e mostrar uma atitude profissional afim de reforçar a integração dos acervos num estabelecimento ou uma empresa de carácter turístico.			
Código	UC HTR034024111	Nível do QNQP	4
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. Elaborar um projecto de estágio.	a) Estabelecimento dos objectivos do estágio. b) Selecção dos recursos necessários para a realização do estágio. c) Apresentação do projecto de estágio ao supervisor. d) Preparação à redacção do relatório do estágio.		▪ Em interacção com clientela nacional e estrangeira em língua materna, português, e segunda língua (inglês). ▪ Em relação com o pessoal da organização e intervenientes.
	Evidências Requeridas		
	Evidência escrita/prática: ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de elaborar um projecto de estágio segundo os critérios estabelecidos.		
2. Mostrar uma atitude profissional.	a) Respeito das políticas da organização. a) Manifestação de cortesia e civismo. b) Cumprimento dos horários de trabalho c) Cumprimento das regras de etiqueta e compostura mais importantes. d) Demonstração de abertura a novas situações. e) Utilização com zelo dos materiais de apoio.		▪ Recursos Necessários: ▪ Através de um organigrama com a descrição das tarefas a efectuar. ▪ Segundo as políticas da organização e sob supervisão. ▪ De acordo com os princípios do desenvolvimento sustentável.
	Evidências Requeridas		
	Evidência prática: ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de mostrar uma actitude profissional durante a realização do estágio.		
3. Redigir um relatório de estágio.	a) Avaliação do cumprimento dos objectivos. b) Identificação dos acervos de formação utilizados durante o estágio. c) Análise dos acervos do estágio. d) Auto-avaliação das práticas profissionais adquiridas durante o estágio. e) Reconhecimento das limitações e dificuldades durante a realização do estágio. f) Utilização eficaz dos materiais de apoio.		

Evidências Requeridas		
<i>Evidência escrita/prática:</i> ▪ O formando deve demonstrar a capacidade de redigir um relatório de estágio de nível profissional segundo os critérios estabelecidos.		

Material necessário à realização do módulo :

▪ Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
▪ Laboratórios informáticos (un posto por estudante)
▪ Impressoras
▪ Correio electrónico: Outlook ou outro
▪ Pacote Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces)
▪ Conexão Internet
▪ Calculadora
▪ Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
▪ Projector multimeios e tela de projecção
▪ Dicionários (Inglês-Português)

UC HTR034024111 Pôr em prática os acervos de formação

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 160 horas

O tempo total estimado para este módulo é de **160** horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o formando adquira habilidades necessárias para pôr em prática os acervos da formação e mostrar uma atitude profissional afim de reforçar a integração dos acervos num estabelecimento ou uma empresa de carácter turístico.

Ao completar este módulo o formando estará apto a:

- Elaborar um projecto de estágio.
- Mostrar uma atitude profissional.
- Redigir um relatório de estágio.

Combinação deste módulo com outros módulos

Este módulo faz parte da sequência indicada no seguinte quadro:

	Nível 3			Nível 4			Nível 5	
	Caracterizar diferentes contextos de trabalho		→	Pôr em prática os acervos de formação		→	Inserir-se no meio profissional	
Avaliação Integrada	Confirmar a sua escolha profissional	Consolidar a sua escolha profissional		-	Pôr em prática os acervos de formação (Estágio prático supervisionado)		-	Inserir-se no meio profissional (Estágio profissional)

No decurso do nível 3 o estudante adquiriu a prática e conhecimentos anteriores satisfatórios correspondentes ao nível de avaliação Integrada Caracterizar diferentes contextos de trabalho.

O módulo Pôr em prática os acervos de formação (Estágio prático supervisionado) correspondente ao nível 4 vai lhe permitir de atingir o nível de avaliação Integrada Pôr em prática os acervos de formação.

Os acervos deste módulo serão reinvestidos nos módulos do nível 5.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

O conteúdo e contexto de aprendizagem deve privilegiar situações práticas nas quais o estudante deverá ter a oportunidade de estar em contacto com as funções profissionais¹⁶ de uma organização do domínio do turismo.

Uma forma de atingir a competência Pôr em prática os acervos de formação pode ser através duma das seguintes actividades de aprendizagem (ou outra similar) que integram o perfil do estagiário que atingiu ao final do nível 4 os níveis de competência seguintes:

- Apoiar a gestão das operações turísticas
- Aplicar soluções práticas à problemas simples de desenvolvimento sustentável
- Fornecer formação aos empregados.
- Promover local e no estrangeiro os destinos turísticos de Moçambique
- Descrever os ecossistemas terrestres e aquáticos de Moçambique
- Interagir com a clientela em francês.
- Aplicar técnicas de animação
- Identificar as possibilidades de empreendedorismo no sector turístico

Uma vez no mercado de trabalho, o diplomado terá de aplicar os acervos dos resultados de aprendizagem nas condições de aplicação descritas no contexto de aplicação.

Resultado de Aprendizagem 1 → Elaborar um projecto de estágio.

O estudante deverá elaborar um projecto de estágio (que deve conter o publico alvo, a descrição do local de estágio, o orçamento, o cronograma, o procedimento de avaliação das actividades, etc.) tendo em conta o tipo de organização e as suas necessidades incluindo os recursos necessários (humanos, materiais e financeiros) para a realização do estágio. Antes de passar à etapa seguinte de preparação à redacção do relatório do estágio, o estudante deverá apresentar o projecto de estágio ao supervisor (professor e empregador) e obter a sua autorização.

Durante o desenho do projecto o estudante deverá preparar um portfolio conforme às normas da indústria, por exemplo: CV, carta de apresentação, carta de agradecimento, etc.

Resultado de Aprendizagem 2 → Mostrar uma atitude profissional.

No local do estágio, o estudante deverá respeitar as políticas da organização, manifestar cortesia e civismo e cumprir com os horários de trabalho (incluindo a pontualidade), bem como utilizar com zelo todos os materiais de apoio e equipamentos disponibilizados.

No quotidiano o estudante deverá cumprir com as regras de etiqueta e compostura mais importantes e demonstrar abertura a novas situações.

Resultado de Aprendizagem 3 → Redigir um relatório de estágio.

A fim de colectar as informações necessárias à redacção do relatório, o estudante deverá ter um diário do estágio que apresentará regularmente ao supervisor do estágio. Entenda-se por diário de estágio o

¹⁶Refere-se às funções de trabalho

documento onde o estudante fará anotação das actividades quotidianas assim como de toda situação que ajudará ao supervisor do estágio a avaliar a sua prestação.

O relatório compreenderá a avaliação do cumprimento dos objectivos, a identificação dos acervos de formação utilizados durante o estágio, a análise dos acervos do estágio, a auto-avaliação das práticas profissionais adquiridas durante o estágio, o reconhecimento das limitações e dificuldades durante a realização do estágio e a utilização dos materiais de apoio.

NB: Os materiais e ferramentas podem variar dum projeto a outro.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O contexto de aplicação das indicações sobre as condições em as quais o estudante deve ser colocado no momento da avaliação.

O ensino e a aprendizagem neste módulo devem ser activos e centrados no formando.

O formando deve ter a oportunidade de conceber, planificar e tomar decisões por ele próprio, mostrar iniciativa, independência e saber trabalhar cooperativamente em grupo.

As actividades de avaliação escolhidas (algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe) devem assegurar que o formando tenha uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Estas actividades devem providenciar oportunidades de utilizar os acervos do módulo para objectivos reais (actividades contextualizadas) e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

Os grupos devem ser suficientemente pequenos para permitir a realização de actividades práticas e permitir que o formando seja implicado nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a ocasião de êxito como o risco de erro.

Recomenda-se que o horário do módulo seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os formandos se engajem em combinações realísticas (sobretudo se devem trabalhar no laboratório informático). Também é recomendado ter ao menos dois dias de uma sessão a outra para permitir que o formando tenha o tempo de preparação das actividades e tarefas requeridas assim como de estudo suficientes.

As ocasiões de refazer, rever, e avaliar seja aos pares, seja pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar o formando num uso variado e objectivado de habilidades de uma empresa turística.

As sessões podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino e aprendizagem. Recomenda-se que estas sessões sejam negociadas, concebidas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser incentivado, porque fornece ocasiões ao formando de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais.

No entanto, o trabalho completado pelo formando como membro do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando este mesmo trabalho apresentado como uma prova na avaliação sumativa do formando.

O formador deve distinguir os diferentes papéis da avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e apoio pedidos pelo formando pode legitimamente ser dada pelo formador.

As tarefas que vão fazer parte das provas para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo formando sem ajuda. No entanto, deveria ser aceitável que o formador chame a atenção do formando para um erro geral relativo a um critério de desempenho específico ou de reorientar o formando durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

A determinação de um desempenho significativo (Evidências requeridas) para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo exigido para realizar o objectivo da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades realizadas pelo formando não deveria ser limitado aos especificados.

Aquando da avaliação final o professor verificará a capacidade do estudante para :

- pôr em prática os acervos da formação e mostrar uma atitude profissional afim de reforçar a integração dos acervos num estabelecimento ou uma empresa de carácter turístico.

Para esse efeito, os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem mais adequados, sugerindo-se:

- exames escritos;
- seminários (apresentações orais);
- actividades contextualizadas;
- trabalhos práticos;
- estudos de caso;
- projectos.

Necessidades Especiais

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

Referências

- Autor: Dufour, Hélène, 1944-
Título: Introduction aux communications d'affaires / Hélène Dufour

Edição: 2ª éd.

Editor: Montreal : Chenelière/McGraw-Hill, c2000.

Descrição: ix, 348 p. : ill., carta, fig., tabl. ; 26 cm

Notas: Index: p. 344-348

ISBN: 2894613407

- Autor: Gagnon, Maryse, 1975-
Farley-Chevrier, Francis, 1973-

Título: Guide de la recherchedocumentaire / MaryseGagnon, Francis Farley-Chevrier

Editor: Montreal: Presses de l'Université de Montréal, 2004.

Descrição: 110 p. : ill.

Notas: Bibliogr.: p. 109-110

ISBN: 2760619567

Material necessário à realização do módulo:

- Computadores (ecrãs, teclados e ratos)
- Laboratórios informáticos (un posto por estudante)
- Impressoras
- Correio electrónico: *Outlook* ou outro
- Pacote *Microsoft Office* (*Word, Excel, Powerpoint, Acces*)
- Conexão Internet
- Calculadora
- Papéis, lápis, canetas, marcadores fluorescentes
- Projector multimeios e tela de projecção
- Dicionários (Inglês-Português)