CERTIFICADO VOCACIONAL DE NÍVEL IV

em

SERVIÇOS DE RECEPÇÃO E ANDARES

Indice

2. INFORMAÇÃO SOBRE O REGISTO DA QUALIFICAÇÃO....3
2.1.Plano de Estudo....3
3. UNIDADES DE COMPETENCIA GENERICAS....10
UC HG01401201 Preparar-se para o mercado de trabalho....10
UC HG01402201 Demonstrar compreenção sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais..18
UC HG024001 Usar a língua inglesa com propósitos sociais, pessoais e de negócio....24
UC HG024002 Comunicar Informação relacionada com o trabalho, na língua inglesa....29
UC HG024003 Ler e responder a materiais escritos na língua inglesa....34
UC HG024004 Produzir materiais escritos na língua inglesa....38
UC HG03401171 Resolver problemas de crescimento exponencial....43
UC HG03402171 Resolver problemas de estatística....52
UC HG04401191 Produzir textos escritos e orais de carácter utilitário e informativo....56
UC HG04402191 Interpretar e produzir textos orais e escritos respeitando técnicas e convenções da escrita....61
4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS....63
UC HTR014002101 Controlar custos e vendas....71
UC HTR014003101 Monitorar práticas de higiene e segurança na Hotelaria e Turismo....77
UC HTR014004101 Manter um programa de limpeza para determinadas áreas....84
UC HTR014005101 Providenciar primeiros socorros básicos....90
UC HTR014006101 Providenciar informações turisticas básicas para clientes....96
UC HTR014007101 Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo emMoçambique98
UC HTR014008101 Cobrar aos clientes e processar os pagamentos....104
UC HTR014009101 Realizar procedimentos de mudança de turno na recepção....109
UC HTR014010101 Manter operacional um sistema de reservas....116
UC HTR014011101 Rever a experiência dos clientes....122
UC HTR014012101 Realizar a manutenção dos soalhos....128
UC HTR014013101 Desempenhar serviços de lavandaria para a Hotelaria....134
UC HTR014014101 Manter um inventário para lavandaria e maquinarias....140
UC HTR014015101 Preparar um quarto para hóspedes....146
UC HTR014016101 Realizar um Projecto Integrado....152
UC HTR014017101 Levar a cabo uma experiência de trabalho....159

2. INFORMAÇÃO SOBRE O REGISTO DA QUALIFICAÇÃO

2.1.Plano de Estudos

Título da Qualificação	**Certificado Vocacional de Nível 4 em Serviços de Recepção e Andares**		
Código Nacional	Q HTR01401101		
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Nível do QNQP	Certificado Vocacional de Nível V	**Créditos totais:**	120
Data do registo		**Data da revisão do registo:**	
Nível de entrada	Conclusão com êxito da qualificação de nível 3 de Recepção e Andares ou por reconhecimento de competências adquiridas		
Progressão:	Os graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa do sector como recepcionistas, encarregados pela arrumação e limpeza de quartos, governantas(es) ou ingressar num curso de Certificado Vocacional 5 do Campo da Hotelaria e Turismo.		
Duração	38 Semanas divididas em 2 semestres com uma carga horária média semanal de 32 horas.		

Regras de combinação de módulos

Módulos / Unidades de Competência Genéricas: 20 Céditos
Módulos / Unidades de Competência Vocacionais: 84 Créditos
Módulos / Unidades de Competência de Projecto Integrado e Experiência de Trabalho: 14 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	Número de Horas normativas
Módulos / Unidades de Competência 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	UC HG03401171	Resolver problemas de crescimento exponencial.	2	20
MO HG03402171	UC HG03402171	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				
MOHTR014001101	UCHTR014001101	Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas	6	60
MO	UCHTR014002101	Controlar custos e vendas	8	80
MO HTR014003101	UC HTR014003101	Monitorar práticas de higiene e segurança em Hotelaria e Turismo	6	60
MO HTR014004101	UC HTR014004101	Manter um programa de limpeza para determinadas áreas	6	60
MO HTR014005101	UC HTR014005101	Providenciar primeiros socorros básicos	6	60
MO HTR014006101	UC HTR014006101	Providenciar informações turisticas básicas para clientes	4	40
MO HTR014007101	UC HTR014007101	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.	6	60
MO HTR014008101	UC HTR014008101	Cobrar aos clientes e processar os pagamentos	4	40
MO HTR014009101	UC HTR014009101	Realizar procedimentos de mudança de turno na recepção	8	80
MO HTR014010101	UC HTR014010101	Manter operacional um sistema de reservas	4	40
MO HTR014011101	UC HTR014011101	Rever a experiência dos clientes	4	40
MO HTR014012101	UC HTR014012101	Realizar a manutenção dos soalhos	4	40
MO HTR014013101	UC HTR014013101	Desempenhar serviços de lavandaria para a Hotelaria	6	60
MO HTR014014101	UC HTR014014101	Manter um inventário para lavandaria e máquinarias	4	40
MO HTR014015101	UC HTR014015101	Preparar um quarto para hóspedes	4	40
Subtotal 2			**84**	**840**
MO HTR014016101	UC HTR014016101	Realizar um Projecto Integrado	6	60

MO HTR014017101	UC HTR014017101	Levar a cabo uma experiência de trabalho em Hotelaria e Turismo II	10	100
Subtotal			**16**	**160**
Nenhuma Unidade de Competência Opcional é Aplicável			0	0
TOTAL			**120**	**1200**

2.3. Grupo Alvo e Pontos de saída

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

2.4. Formas e Requisitos de Instrução

Formas de instrução	
Actividades práticas nas oficinas da Instituição, ou de unidades próprias, associadas com aulas teóricas. Esta qualificação pode ser oferecida apenas a tempo inteiro, mas deve permitir que estudantes se inscrevam em módulos individuais se assim o desejarem. Experiência de trabalho na Instituição ou em outras instituições do mesmo sector. O reconhecimento de aprendizagem anterior deve ser considerado para os que já trabalharam numa empresa do sector anteriormente. O ensino à distância deve ser também considerado como uma forma importante de instrução da qualificação em futuros desenvolvimentos	
Requisitos de instrução	
Instalações e Equipamento	Equipamento completo para operações de Cozinha Equipamento completo para operações de restaurante Equipamento para operações de recepção e Andares Equipamento completo para práticas de Recepção, restaurante e Andares Sala de computadores Biblioteca

Recursos	Selecção de alimentos da época frescos e locais Materiais de referência para cada estudante Livros de trabalho Uniformes de Cozinha Facas de cozinha Livros para praticas e de teoria de Cozinha para cada aluno Livros para praticas e de teoria de Recepção e Andares para cada aluno
Duração	A duração sera de um ano, 38 semanas, 32 horas semanais em media durante 2 semestres. Outras durações possíveis de instrução negociáveis com os empregadores ou com os estudantes individualmente

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**					
G	Preparar-se para o mercado de trabalho	2	√		√		
G	Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais	2	√		√		
G	Usar a língua inglesa com propósitos sociais, pessoais e de negócio	2	√	√	√		√
G	Comunicar informação relacionada com o trabalho na Língua Inglesa	2	√	√	√		√
G	Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa	2	√	√	√		
G	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2	√	√	√		
G	Resolver problemas de crescimento exponencial.	2	√	√			
G	Resolver problemas de Estatística.	2	√	√			
G	Produzir textos escritos e orais de carácter utilitário e informativo	2	√	√	√		
G	Interpretar e produzir textos orais e escritos	2			√		

	respeitando técnicas e convenções da escrita		√	√			
V	Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas	6	x	x		x	x
V	Controlar custos e vendas	8	x	x	x	x	
V	Monitorar a higiene e practicas seguras na Hotelaria e Turismo	6	x	x			x
V	Manter um programa de limpeza para as diferentes areas	6	x	x		x	x
V	Providenciar primeiros socoros básicos	6	x	x	x		
V	Providenciar informação turistica básica para clientes	4					
V	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.	6					
V	Cobrar aos clientes e processar os pagamentos	4	x	x		x	
V	Realizar procedimentos de mudança de turno na recepção	8					
V	Manter operacional um sistema de reservas	4	x	x	x		
V	Rever a experiência dos clientes	4	x	x	x		
V	Realizar a manutenção dos soalhos	4	x	x	x	x	
V	Desempenhar serviços de lavandaria para a Hotelaria	6	x		x		x
V	Manter um inventário para lavandaria e máquinarias	4					
V	Preparar um quarto para hóspedes	4	x	x			
V	Desempenhar uma auto-avaliação sobre uma determinada actividade	4	x	x	x		
V	Realizar um Projecto Integrado	6		x	x	x	
V	Levar a cabo uma experiência de trabalho	10		x	x	x	

Semestre	Título do Módulo
Módulos de Habilidades Genéricas	
	Preparar-se para o mercado de trabalho
	Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais
	Usar a língua inglesa com propósitos sociais, pessoais e de negócio
	Comunicar informação relacionada com o trabalho na Língua Inglesa
	Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa
	Produzir materiais escritos na língua Inglesa
	Resolver problemas de crescimento exponencial.
	Resolver problemas de Estatística.
	Produzir textos escritos e orais de carácter utilitário e informativo
	Interpretar e produzir textos orais e escritos respeitando técnicas e convenções da escrita
Módulos de Habilidades Vocacionais	
	Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas
	Controlar custos e vendas
	Monitorar a higiene e practicas seguras na Hotelaria e Turismo
	Manter um programa de limpeza para as diferentes areas
	Providenciar primeiros socorros básicos
	Providenciar informação turistica básica para clientes
	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.
	Cobrar a clientes e processar os pagamentos
	Realizar procedimentos de mudança de turno na recepção
	Manter operacional um sistema de reservas
	Rever a experiência dos clientes
	Realizar a manutenção dos soalhos
	Desempenhar serviços de lavandaria para a Hotelaria
	Manter um inventário para lavandaria e máquinarias
	Preparar um quarto para hóspedes
	Realizar um Projecto Integrado
	Levar a cabo uma experiência de trabalho

3. UNIDADES DE COMPETENCIA GENERICAS

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 QNQP**	
Campo		**Sub-campo**	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	a) Explica os papéis das famílias na formação dos valores e atitudes das mulheres, homens e raparigas e rapazes b) Explica o papel das instituições na formação das atitudes, percepções das mulheres, homens, rapazes e raparigas c) 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)*.	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.
2. Definir objectivos profissionais ou empresariais	a) Define objetivos profissionais ou empresariais aplicando o modelo SMART 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	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 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 **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	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
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 trabalho f) Identifica comportamentos adequados no local de trabalho	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

	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 **Evidências Requeridas** **Evidência escrita ou oral** O formando demonstra compreensão dos conceitos de equipa, características essências 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 constam na grelha de verificação	**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
6. Demonstrar proactividade e resiliência	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, direcionado 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 selecionar 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 introspeção, 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 compreenção sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Demonstrar compreenção 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 QNQP**	Certificado Vocacional V
Campo	Habilidades Genéricas	**Sub-campo**	Habilidades para a vida
Data de Registo		**Data de Revisão do Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. 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 **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 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. 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 **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	Orçamento é o plano que inclui os custos e os rendimentos que a pessoa/família/ actividade deverá gerar. 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 **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).	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.
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 **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	A análise deve incluir os seguintes parâmetros: Rentabilidade e o 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 **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).	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 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

UC 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 acções 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	**Sub-campo**	Inglês
Data de registo		**Data de Revisão do Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Participar em interacções sociais	Usa uma variedade de estratégias de fala e audição para comunicar. As principais ideias são claramente distinguidas durante a interacção e são apoiadas por informação apropriada ao contexto e tópico da discussão. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita/oral* 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.	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.

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. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita/oral* O formando demonstra conhecimento e usa estruturas de linguagem e convenções para formar ou descodificar o significado do vocabulário ou de construções não familiares.	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.
3. Usar linguagem culturalmente apropriada	a) Mostrar conhecimento sobre deficiência, género e linguagem cultural sensível. b) Expressar ideias e opiniões de modo que reflictam respeito aos outros e sensibilidade para com as diferenças. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita/oral* O formando demonstrar uma compreensão e capacidade para identificar atitudes e valores expressos em textos orais.	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.

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 perrmitir 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 relacoes 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 cicunda 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 items 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	**Sub-campo**	Inglês
Data de Registo		**Data de Revisão do Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Usar estratégias apropriadas para participar em discussões	a) Explora um vasto leque de linguagem simples para lidar com a maior parte das situações que provavelmente surgem no trabalho. b) Gere interacções 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. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita/oral* O formando demonstra uma capacidade para sustentar uma interacção profissional mais complexa, de acordo com os critérios de desempenho e cada aspecto do âmbito de aplicação.	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.
2. Usar estratégias apropriadas para fazer uma apresentação oral	a) Usa suportes ilustrativos, para promover a compreensão no processo de comunicação, que sejam apropriados ao tópico, audiência e contexto. b) Organiza o discurso de modo a tornar o seu significado e propósito acessível aos ouvintes. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita/oral* O formando deve demonstrar a capacidade de preparar e fazer apresentações curtas de acordo com os critérios de desempenho a) e b).	O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho. Situações: Em grupo .

3. 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. 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).	O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

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 perrmitir 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 àmbito 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 obrigatórias 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	**Sub-campo**	Inglês
Data de Registo		**Data de Revisão do Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Preparar-se para ler textos vocacionais específicos na língua Inglesa	a) Identifica o propósito de textos. b) Identifica o contexto de textos. c) Identifica definições e significados de especialistas. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita/oral* O formando deve demonstrar a capacidade para identificar diferentes tipos de géneros de leitura.	Distinção de características numa variedade de formatos literários vocacionais específicos. Formatos literárias: jornais; manuais de instruções, brochuras, prospectos; folhetos; material de propaganda; sinais e avisos públicos; pacotes e rótulos em mercadorias; cartas de negócio e profissionais, ensaios; memorandos, relatórios e artigos científicos; Especializados: numa 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. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita/oral* O formando deve demonstrar compreensão dando as respostas adequadas às tarefas.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está completamente expresso nos critérios de desempenho.

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 instrucões; 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	**Sub-campo**	Inglês
Data de Registo		**Data de Revisão do Registo**	

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

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 perrmitir que os formandos adquiram competências de linguagem, ao nível pré-intermediário, requirido 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, instrucões; 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 compartilhar oportunidades de avaliação que permitam avaliação transversal dos módulos.

A afirmação de desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para efeitos de avaliação sumativa. Contudo, o número de actividades realizadas pelo 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 aprendizadem 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 (portfolio).

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

Titulo 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	UC HG03401171	**Nível do QNQP**	4
Campo	Habilidades Genéricas	**Sub-campo**	Matemática
Data de Registo		**Data de Revisão do Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Efectua cálculos de crescimento exponencial.	a) Calcula potências de expoente inteiro ou fraccionário aplicando as propriedades das potências. b) Usa a tecla y^x da máquina calcular para calcular uma potência de expoente qualquer. **Evidências Requeridas** Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o formando aplica as propriedades das potências para calcular potências simples de exponente 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.	- Propriedades das potências. - 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. **Evidências Requeridas** 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.	- Sistema de eixos cartesianos. - Papel quadriculado.

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. **Evidências Requeridas** 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.	- Sistema de eixos cartesianos. - Papel quadriculado.
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. **Evidências Requeridas** 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 de interpretar e discutir o resultado obtido.	Problemas conducentes a funções, equações ou inequações exponenciais, por exemplo de Biologia, Geografia ou Economia.

MO HG03401171 Resolver problemas de crescimento exponencial

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas:

O tempo estimado para 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 03 3001, 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 nº 1:

O formando deve efectuar cálculos de crescimento exponencial manualmente, quando se trata de bases inteiras ou fraccionárias simples (por exemplo 1, ½, 3, $^1/_3$) 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 $N(t)=1000.(0,2)^t$ onde t é o tempo em minutos. Quantas bactérias haverá passados 3 minutos? 15 minutos?

Para o Resultado de Aprendizagem nº 2:

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 ½ e $^2/_3$. 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 nº 3:

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 nº 4:

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

Exemplo 1

Uma cultura de bactérias evolui segundo a função logística de crescimento

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

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

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

Exemplo 2

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

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

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

a. Qual é o valor da procura se o preço for 20? 40? 53,56? (Dê os resultados com a precisão de 10^{-3}).
b. Qual é o preço se a procura for 0,15? 0,22? 0,3?
c. 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 base 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 exponencial;
- 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

Titulo 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	UC HG03402171	**Nível do QNQP**	4
Campo	Habilidades Genéricas	**Sub-campo**	Matemática
Data de Registo		**Data de Revisão do Registo**	

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

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 obtidas 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. **Evidências Requeridas** 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. **Evidências Requeridas** 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.	• Diferentes tipos de representações gráficas. • Cálculo de frequências. • Fórmulas dos elementos característicos duma série estatística. • Máquina de calcular. • Papel quadriculado.

MO HG03402171 Resolver problemas de estatística

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas:

O tempo estimado para 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 duma 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 nº 1:

O formando deve ser capaz de organizar uma série de mais de 100 dados, agrupando-os em classes, e de representá-los sob forma duma tabela e dum 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 dum 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 nº 2:

O formando deve ser capaz de calcular a média, a mediana e a moda duma 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 nº 3:

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 dum gráfico adaptado à situação;
- interpreta uma série de dados estatísticos dados sob forma de tabela ou de diagrama.

Em relação ao Resultados 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 este resultados de aprendizagem. Este relatório deverá:

- conter uma efectiva apresentação e correcta interpretação dum 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 erro 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

© **Direitos de Autor: ANEP 2017**

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 QNQP**	4
Campo	Habilidades Genéricas	**Sub-campo**	Português
Data de registo		**Data de Revisão**	

Elementos de Competência	Critérios de desempenho	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 **Evidências Requeridas**	Aplicável no quotidiano profissional e social.

	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 dpos 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 a 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	**Sub-campo**	PORTUGUÊS
Data de registo		**Data do registo**	

Elementos de Competência	Critérios 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 **Evidências Requeridas** Evidência escrita de que o formando comunica adequadamente uma informação; elabora relatórios, distinguindo o relatório descritivo do relatório técnico.	Contexto profissional: comunicação Os textos administrativos são a Circular e o Relatório
2. Produzir um Regulamento	a) Caracteriza o Regulamento como instrumento que dita normas para a vida colectiva; b) Produz um Regulamento **Evidências Requeridas** Evidência escrita de que o formando indica as circunstâncias para a elaboração de um regulamento e produz um regulamento.	Contexto social e profissional
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 **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.	Contexto social e profissional

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.

4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS

UC HTR014001101 Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Introduzir habilidades de marketing e vendas		
Descrição da Unidade de Competência Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com técnicas de marketing e vendas envolvidas na hotelaria e turismo de forma a maximizar os lucros.			
Código	UC HTR014001101	**Nível do QNQP**	4
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Data de Registo		**Data de Revisão de Registo**	

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

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

MO HTR014001101 INTRODUZIR HABILIDADES DE MARKETING E VENDAS

INFORMAÇÃO COMPLEMETAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

- Proprietários de lojas diversas
- Vendedores de artesanato
- Fornecedores de equipamento
- Fornecedores de produtos

- Trabalhadores na construção
- Trabalhadores nos transportes

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

Os segmentos de mercado devem incluir as seguintes classificações:

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

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

Resultado de Aprendizagem 2:

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

- Venda fria (abordando os clientes sem que estes tenham feito qualquer pergunta)
- Venda por e-mail
- Telefone
- Chamada pessoal
- Venda em casa
- Venda aumentada (encorajando os clientes a aumentar o produto)
- Descontos de grupo
- Sistema de recompensas (pontos de bónus / descontos)

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

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

Os efeitos positivos devem incluir:

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

Os efeitos negativos devem incluir:
- Demasiados clientes
- Clientes insatisfeitos
- Tipo errado de clientes atraído
- Pessoal não treinado
- Estratégias erradas aplicadas

Resultado de Aprendizagem 3:

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

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

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em INTRODUZIR HABILIDADES DE MARKETING E VENDAS deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de

planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

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

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

Abordagem da Avaliação

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

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

Resultado de Aprendizagem 1:

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

Resultado de Aprendizagem 2:

Este Resultado de Aprendizagem é avaliado em duas (2) partes:
A primeira parte envolve uma observação das habilidades envolvidas para implementar habilidades de atendimento ao cliente apropriadas perante uma variedade de segmentos de mercado. Estas evidências devem ser registadas utilizando uma lista de verificação de observação.

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

Resultado de Aprendizagem 3:

Este Resultado de Aprendizagem é avaliado em duas (2) partes:
A primeira parte envolve uma observação das habilidades ao aplicar um modelo de boas práticas de marketing e atendimento ao cliente, demonstrando o porquê de esse ser um modelo de boas práticas.

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

Progressão

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

Bibliografia

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014002101 Controlar custos e vendas

Registo da Unidade de Competência

<table>
<tr><td>Título da Unidade de Competência</td><td colspan="3">Controlar Custos e Vendas</td></tr>
<tr><td colspan="4">Descrição da Unidade de Competência

Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com o controlo dos vários custos envolvidos e o impacto de controlar estes custos no sucesso / insucesso de um negócio.</td></tr>
<tr><td>Código</td><td>UC HTR014002101</td><td>Nível do QNQP</td><td>4</td></tr>
<tr><td>Campo</td><td>Hotelaria e Turismo</td><td>Sub-campo</td><td>01 Hotelaria</td></tr>
<tr><td>Data de Registo</td><td></td><td>Data de Revisão de Registo</td><td></td></tr>
<tr><td>Elementos de Competência</td><td colspan="2">Critérios de Desempenho</td><td>Contexto de Aplicação</td></tr>
<tr><td>1. Analisar os elementos dos custos envolvidos na hotelaria e turismo</td><td colspan="2">a) Descrever correctamente os elementos dos custos
b) Identificar e calcular o custo das vendas para uma dada situação
c) Determinar as vendas totais para um período de vendas
d) Calcular correctamente o lucro bruto e liquido de uma sessão de vendas para uma dada situação
Evidências Requeridas
Evidências Orais /Escritas:

Os formandos calculam os custos e proveitos relacionados com sectores específicos da hotelaria e turismo, dada uma variedade de alvos.</td><td>Elementos dos custos:

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

Situação dada:

Estabelecimentos de comida rápida, cafés, restaurantes, hotéis, operadores turísticos.</td></tr>
<tr><td>2. Demonstrar o efeito de alterações nas vendas e nos custos de uma sessão de vendas</td><td colspan="2">a) Calcular o efeito nos lucros, de um aumento ou diminuição nos elementos dos custos, para uma dada situação
b) Calcular o efeito nos lucros, de alterações nas vendas, numa dada situação
c) Identificar as razões para as alterações nos custos e nas vendas.
Evidências Requeridas
Evidências Orais /Escritas:

Os formandos devem ser capazes de calcular e fornecer possíveis razões para o aumento ou diminuição no lucro, como resultado de alterações nos custos e nas vendas.</td><td>Elementos dos custos:

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

Situação dada:

Estabelecimentos de comida rápida, cafés, restaurantes, hotéis, operadores turísticos.</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">a) Identificar áreas onde se pode aumentar as vendas</td><td></td></tr>
</table>

3. Determinar estratégias para controlar vendas e custos	b) Determinar formas de implementar as melhorias sugeridas c) Identificar áreas onde os custos podem ser reduzidos d) Determinar formas de implementar as melhorias sugeridas	Aumento das vendas: Promoções, alterações na estrutura de preços
	Evidências Requeridas	Redução de custos:
	Escritas / Orais: O formando deve produzir um relatório abordando as áreas preocupantes e fazer recomendações apropriadas	Mudar fornecedores, formação dos colaboradores, produtos locais, produtos de qualidade

MO HTR014002101 CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **80** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

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

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

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

O total de vendas para o período deve levar em conta o seguinte:
- Vendas a dinheiro
- Vendas a crédito
- Devoluções a clientes

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

Resultado de Aprendizagem 2:

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

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

As razões mas estas mudanças devem incluir:

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

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

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

Quando se sugerem formas de implementar estas alterações, devem ser considerados os seguintes pontos:
- Fidelização dos clientes
- Qualidade dos bens / serviços
- Gestão da mudança

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

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1 – 3:

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

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

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

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

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

Progressão

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

Bibliografia

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014003101 Monitorar práticas de higiene e segurança na Hotelaria e Turismo
Registo da Unidade de Competência

<table>
<tr><td>Título da Unidade de Competência</td><td colspan="4">Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo</td></tr>
<tr><td colspan="5">Descrição da Unidade de Competência

Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a aplicação e manutenção de princípios de higiene, segurança e protecção num ambiente de hotelaria.</td></tr>
<tr><td>Código</td><td>UC HTR014003101</td><td>Nível do QNQP</td><td colspan="2">4</td></tr>
<tr><td>Campo</td><td>Hotelaria e Turismo</td><td>Sub-campo</td><td colspan="2">01 Hotelaria</td></tr>
<tr><td>Data de Registo</td><td></td><td>Data de Revisão de Registo</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Elementos de Competência</td><td colspan="2">Critérios de Desempenho</td><td colspan="2">Contexto de Aplicação</td></tr>
<tr><td>1. Monitorizar medidas higiénicas e sanitárias apropriadas aos sectores de hotelaria e turismo</td><td colspan="2">a) Identificar as principais áreas a serem monitorizadas em termos de padrões higiénicos e sanitários.
b) Construir uma lista de verificação apropriada para utilizar numa organização.
c) Demonstrar práticas de higiene apropriadas e medidas sanitárias no local de trabalho, de acordo com a legislação corrente.
Evidências Requeridas
Evidências escritas e/ou orais:
O formando é capaz de identificar a variedade de áreas a serem verificadas através de uma lista de verificação apropriada.
Demonstração:
O formando é capaz de demonstrar medidas higiénicas e sanitárias apropriadas, mantendo higiene pessoal e ambiental.</td><td colspan="2">Áreas principais:
Higiene pessoal, práticas pessoais, higiene ambiental:
Controlo de epidemias, eliminação de lixos, equipamento</td></tr>
<tr><td>2. Controlar o ambiente de trabalho de forma a assegurar segurança e protecção</td><td colspan="2">a) Descrever correctamente o propósito principal dos principais regulamentos de saúde e segurança relacionados com o local de trabalho.
b) Descrever correctamente as medidas para manter segurança e protecção no local de trabalho.
c) Demonstrar procedimentos de trabalho seguros, consistentes com a natureza do local de trabalho.</td><td colspan="2">Regulamentos de Saúde e Segurança:
Lei de Controlo de Alimentos, Lei de Saúde Pública, Lei sobre o Álcool, Lei de Controlo do Tabaco.</td></tr>
</table>

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

	Evidências Requeridas *Escritas / Orais:* O formando é capaz de descrever os procedimentos de segurança em caso de incêndio É esperado que o formando seja capaz de identificar os diferentes tipos de extintores.	*Tipos de combustível:* Consumíveis (papel, madeira, tinta, tecidos), líquidos, gás

MO HTR014003101 MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 4

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

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 2:

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

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

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

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

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

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

- Introdução
- Pontos principais
- Resumo dos pontos principais

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 4:

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

Será esperado que o estudante seja capaz de identificar os diferentes tipos de extintores disponíveis, incluindo água, espuma e CO_2. Os estudantes devem estar cientes do código de cores dos diferentes extintores, tais como vermelho, azul, creme, preto e verde. A utilização de baldes de incêndio, areia, cobertores de incêndio e extintores, utilizados para lidar com diferentes tipos de incêndio, resultantes de falhas eléctricas, incêndios na cozinha e fumar, devem também ser abordados. Também nesta situação o estudante deve fazer recomendações para a escola.

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

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.
Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do estudante como individuo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Âmbito de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.
Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve também ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1 – 3:

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

Parte 1: Observação de tarefas práticas tanto numa simulação como na realidade. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

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

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

Resultado de Aprendizagem 4:

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

Progressão

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

Bibliografia

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014004101 Manter um programa de limpeza para determinadas áreas

Registo da Unidade de Competência

<table>
<tr><td>Título da Unidade de Competência</td><td colspan="4">Manter um programa de limpeza para determinadas áreas</td></tr>
<tr><td colspan="5">Descrição da Unidade de Competência

Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de desenvolver e manter consistentemente um programa de limpeza eficaz para a sua área, de forma a assegurar a segurança dos colaboradores e clientes.</td></tr>
<tr><td>Código</td><td>UC HTR014004101</td><td>Nível do QNQP</td><td colspan="2">4</td></tr>
<tr><td>Campo</td><td>Hotelaria e Turismo</td><td>Sub-campo</td><td colspan="2">01 Hotelaria</td></tr>
<tr><td>Data de Registo</td><td></td><td>Data de Revisão de Registo</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Elementos de Competência</td><td colspan="2">Critérios de Desempenho</td><td colspan="2">Contexto de Aplicação</td></tr>
<tr><td>1. Desenhar um programa de limpeza para a área</td><td colspan="2">a) Identificar a tarefas de limpeza regulares dentro da área de responsabilidade
b) Determinar todos os recursos necessários para as operações.
c) Preparar uma limpeza detalhada para guiar a execução das tarefas de limpeza de acordo com a política da organização.
Evidências Requeridas
Orais/Escritas

É esperado que os formandos desenhem um programa básico de limpeza para a sua área de responsabilidade no local de trabalho.</td><td colspan="2">Recursos:

Colaboradores, equipamento de limpeza, agentes de limpeza, roupas de protecção.</td></tr>
<tr><td>2. Conduzir inspecções do programa de limpeza</td><td colspan="2">a) Garantir a manutenção dos padrões organizacionais
b) Realizar a acção apropriada para visar quaisquer questões que surjam
c) Compor um relatório detalhando as tarefas realizadas de acordo com a política da organização.
Evidências Requeridas
Orais/Escritas

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

Demonstração</td><td colspan="2">Inspecções:
Regulares, contínuas e verificação de locais</td></tr>
</table>

	É esperado que os formandos desenhem uma lista de monitorização e conduzam inspecções de limpeza dos locais específicos no local de trabalho.	
3. Reportar quaisquer falhas/problemas às pessoas apropriadas	a) Construir uma lista de verificação para a manutenção regular e verificação de equipamento b) Registar toda a informação relevante no que diz respeito a estragos e falhas. c) Reportar toda a informação relevante no que diz respeito a estragos e falhas às pessoas apropriadas.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	Orais/Escritas É esperado que os formandos registem quaisquer falhas e problemas identificados às pessoas apropriadas.	

MO HTR014004101 MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS

INFORMAÇÃO COMPLEMETAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

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

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

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

O gráfico deve incluir também uma lista completa de recursos requeridos para cada uma destas tarefas. Estas tarefas devem ter em consideração a disponibilidade local e fornecer alternativas no caso destas não estarem disponíveis por uma razão qualquer. O programa de limpeza detalhado pode / deve incluir cartas de trabalho / tarefa para cada parte do programa de limpeza. Estas devem ser tarefas SMART – Especificas (Specific), Mensuráveis (Measurable), Alcançáveis (Achievable), Realistas (Realistic) e Definidas no tempo (Time bound). Devem também ser amigáveis para os utilizadores num mercado específico – Este alvo podem ser os estudantes a frequentar o Nível 3.

Resultado de Aprendizagem 2:

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

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

As questões que podem surgir podem incluir:
- Faltas / doenças do pessoal
- Falta de recursos
- Equipamento avariado
- Disponibilidade do espaço

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

Este inventário deve então ser utilizado para registar toda a informação relevante no que diz respeito a estragos e falhas. O detalhe registado deve incluir:
- Data de verificação
- Pessoa que realizou a verificação
- Falhas / estragos registados

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

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

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

Resultado de Aprendizagem 1:

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

Resultado de Aprendizagem 2:

Esta avaliação é feita em duas (2) partes:
Parte 1: Deve ser utilizada uma lista de verificação de observação para registar o desempenho, evidências do estudante a realizar os procedimentos de inspecção e verificação. Podem ser utilizadas questões suplementares para abordar quaisquer pontos discutíveis. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

Progressão

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

Bibliografia

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014005101 Providenciar primeiros socorros básicos

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Providenciar primeiros socorros básicos.		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com primeiros socorros de acordo com parâmetros de segurança e protecção. Em situações em que outros serviços de emergência sejam requeridos, os formandos deverão ser capazes de cooperar com os prestadores de serviços de emergência bem como documentar e reportar incidentes de acordo com os procedimentos legais.			
Código	UC HTR014005101	**Nível do QNQP**	4
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Data de Registo		**Data de Revisão de Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Avaliar os requisitos básicos de primeiros socorros	a) Identificar as necessidades básicas de primeiros socorros de um outro indivíduo b) Avaliar que passos podem ser dados para apoiar o indivíduo c) Aplicar técnicas básicas de primeiros socorros **Evidências Requeridas** *Demonstração:* O formando é capaz de identificar os requisitos básicos de primeiros socorros a outro indivíduo e aplicar técnicas apropriadas para ajudar a pessoa	*Primeiros socorros básicos:* Pequenos cortes, feridas, queimaduras superficiais, tonturas, desmaios
2. Classificar rapidamente situações de emergência e organizar a assistência de serviços de emergência	a) Avaliar ferimentos e tomar decisões rapidamente no que diz respeito à acção a desenvolver. b) Identificar e chamar serviços de apoio apropriados à situação c) Retransmitir informação vital, de forma correcta e clara, aos serviços de emergência d) Assistir os serviços de emergência como requerido **Evidências Requeridas** *Demonstração:* O formando deve ser capaz de tomar decisões rápidas e correctas, no que diz respeito ao indivíduo, e contactar o pessoal apropriado para lidar com a situação.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
3. Documentar todas as situações de emergência	a) Fornecer relatórios claros, correctos e atempados	

	b) Reportar ao supervisor sobre incidentes no local de trabalho c) Realizar quaisquer acções de seguimento requeridas para satisfazer as linhas de responsabilidade da organização	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	Orais/Escritas É esperado que os formandos expliquem a importância de documentar os procedimentos de emergência, de forma correcta e atempada, de acordo com os requisitos da organização. *Produto* É esperado que os formandos produzam relatórios compilados após empreenderem procedimentos básicos de primeiros socorros. .	

MO HTR014005101 PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

Esta avaliação deve incluir:
- Vias respiratórias desobstruídas
- Respiração
- Circulação - pontos de pulsação

Avaliar os passos para apoiar o individuo devem incluir:
- Não mover o individuo se este tiver sido fisicamente ferido
- Não dar qualquer alimento ou bebida em caso de reacção alérgica / possível hospitalização

- Não dar quaisquer medicamentos
- Fazer com que o individuo esteja o mais confortável possível
- Contactar amigo / familiar
- Garantir que não há multidões à volta do individuo
- Averiguar a natureza do problema de uma forma simpática e prestável

Aplicar técnicas básicas de primeiros socorros deve incluir:
- Parar eficazmente hemorragias
- Tratar de queimaduras de primeiro e segundo grau
- As tonturas devem ser tratadas com roupas frias, colocando a cabeça entre os joelhos
- Colocar no processo de recuperação

Resultado de Aprendizagem 2:

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

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

Reunir informação essencial a partir do individuo e / ou companheiro o mais rápido possível, incluindo:
- Nome
- Morada
- Condições médicas existentes
- Medicação existente
- Parente mais próximo

Identificar o serviço de apoio apropriado pode incluir:

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

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

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

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultados de Aprendizagem 1 e 2:

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

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

Progressão

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

Bibliografia

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014006101 Providenciar informações turisticas básicas para clientes

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Providenciar informação turística básicas para clientes		
Descrição da Unidade de Competência Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com o fornecimento de informação sobre o produto turismo em Moçambique em resposta a perguntas específicas.			
Código	UC HTR014006101	**Nível do QNQP**	4
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Data de Registo		**Data de Revisão de Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Estabelecer os requisitos do cliente	a) Elaborar questões para extrair a informação dos clientes b) Clarificar a informação fornecida pelos clientes de forma a permitir que os detalhes sejam verificados. c) Lidar prontamente com os clientes, de uma forma amigável e profissional. **Evidências Requeridas** *Demonstração* É esperado que os formandos identifiquem as necessidades dos clientes e extraiam o detalhe requerido para satisfazer estas necessidades.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
2. Procurar a informação apropriada para os requisitos do cliente	a) Identificar as fontes de informação comuns apropriadas sobre turismo em Moçambique. b) Seleccionar os formatos de informação apropriados para clientes. c) Desenvolver um pacote de recursos para informação turística. **Evidências Requeridas** *Evidências escritas/orais:* O formando deve fornecer uma compilação apropriada de recursos que irão satisfazer questões colocadas frequentemente. Esta informação deve estar disponível numa variedade de formatos apropriados para uma variedade de clientes.	*Fontes apropriadas:* FUTUR, operadores turísticos, "Vivendo em Maputo", jornais locais. *Formatos apropriados:* Páginas de internet, brochuras, folhetos, línguas diferentes.

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

UC HTR014007101 Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo emMoçambique

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Estabelecer os aspectos legais de empresas na área da hotelaria e turismo em Moçambique		
Descrição da Unidade de Competência Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a operação de uma empresa na área da hotelaria e turismo em Moçambique, com a devida atenção aos aspectos legais.			
Código	UC HTR014007101	**Nível do QNQP**	4
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Data de Registo		**Data de Revisão de Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Estabelecer os procedimentos para abrir uma empresa	a) Determinar o procedimento legal para estabelecer uma empresa em Moçambique b) Estabelecer os procedimentos para abrir uma empresa identificada c) Preencher a documentação necessária para abrir uma empresa **Evidências Requeridas** *Orais/Escritas* É esperado que os formandos expliquem e demonstrem os processos a serem seguidos quando se identifica uma oportunidade de negócio.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
2. Definir as obrigações legais envolvidas no emprego de colaboradores	a) Explicar os processos legais a ser seguidos aquando do recrutamento de colaboradores. b) Explicar as obrigações perante os colaboradores durante o emprego. c) Definir os processos a serem seguidos aquando do despedimento de um colaborador. **Evidências Requeridas** *Orais/Escritas* Os formandos demonstram um entendimento claro dos processos e responsabilidades envolvidos no emprego de colaboradores.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
3. Definir as responsabilidades	a) Estabelecer um acordo legal com os clientes b) Definir as obrigações perante os clientes.	

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

MO HTR014007101 ESTABELECER OS ASPECTOS LEGAIS DE EMPRESAS NA ÁREA DA HOTELARIA E TURISMO EM MOÇAMBIQUE

INFORMAÇÃO COMPLEMETAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 2:

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

Os processos legais envolvidos na contratação de pessoal devem incluir:
- Requisitos de anúncios
- Técnicas de filtragem de formandos
- Procedimentos de entrevista
- Análise de referências
- Oferta de trabalho

Em todos estes processos, os estudantes devem estar cientes do seguinte:
- Oportunidades iguais: raça, sexo, religião e idade
- Transparência dos processos

Durante a contratação os estudantes devem estar cientes das responsabilidades legais envolvidas com:
- Direitos e responsabilidades contratuais
- Pagamento / salário
- Processos disciplinares
- Benefícios em caso de doença
- Benefícios de maternidade

Ao estabelecer os procedimentos correctos para despedimento deve incluir:
- Direito a avisos para as diferentes ofensas
- Diferentes tipos de aviso
- Razões para despedimento imediato
- Direito a referências

Resultado de Aprendizagem 3:

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

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

As responsabilidades e obrigações devidas ao cliente devem incluir:

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

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

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

Âmbito de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.
Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve também ser identificado com o estudante como indivíduo.
O docente deve inicialmente demonstrar as diferentes habilidades para lidar com clientes e colaboradores e os estudantes devem praticar estas habilidades com os seus colegas.

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1:

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

Resultados de Aprendizagem 2 e 3:

Estes Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados utilizando uma mistura de estudo de casos e representações / simulações.
O estudo de casos utilizado deve ser baseado numa organização realista baseada nas áreas profissionais individuais. Deve ser fornecido detalhe suficiente para permitir que o estudante desenvolva julgamentos e teorias razoáveis.

Os exercícios de representação e simulação devem idealmente envolver pessoas que não sejam familiares ao estudante, isto é, estudantes do Nível 3. As instruções dadas aos participantes devem ser precisas, com sugestões de comportamento para certas circunstâncias. Se isto não for exequível então o envolvimento dos colegas será aceite.

Progressão

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

Bibliografia

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014008101 Cobrar aos clientes e processar os pagamentos

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Cobrar a clientes e processar pagamentos		
Descrição da Unidade de Competência Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades associados à preparação, operação e fecho de um ponto de pagamentos incluindo lidar com moeda estrangeira e outros métodos de pagamento. Formando vai também demonstrar entendimento sobre uma variedade de situações potenciais difíceis.			
Código	UC HTR014008101	**Nível do QNQP**	4
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Data de Registo		**Data de Revisão de Registo**	

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

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

MO HTR014008101 COBRAR AOS CLIENTES E PROCESSAR O PAGAMENTO

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **40** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Estas técnicas positivas devem então ser reforçadas num exercício prático realizado em outros módulos. Este aspecto vai requerer uma colaboração próxima com outros docentes de outros módulos.

Resultado de Aprendizagem 2:

Resultado de Aprendizagem 3:

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

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em COBRAR A CLIENTES E PROCESSAR PAGAMENTOS deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo que o estudante pesquise alguma informação relevante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter os elementos das Habilidades Genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa

e independência e de trabalhar cooperativamente em grupos. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

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

Resultado de Aprendizagem 1 – 3:

Todos os Resultados de Aprendizagem neste Módulo devem ser avaliados numa área prática dentro da área profissional relevante. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

Se não for possível uma situação real, então devem ser utilizadas simulações e representações de forma a preencher os Critérios de Desempenho e o Âmbito de Aplicação. Por favor note o número de ocasiões requeridas para o desempenho de cada Resultado de Aprendizagem e Evidências Requeridas.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível 5 doQNQP.

Bibliografia

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014009101 Realizar procedimentos de mudança de turno na recepção

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Realizar procedimentos de mudança de turno na recepção		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de realizar com sucesso a passagem das operações para a próxima equipa em turno, de forma a assegurar a continuidade dos padrões de serviço.			
Código	UC HTR014009101	**Nível do QNQP**	4
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Data de Registo		**Data de Revisão de Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Resumir as actividades da equipa em turno	a) Actualizar lista de chegadas e partidas. b) Reportar as actividades da equipa em turno c) Salientar áreas de preocupação. **Evidências Requeridas** *Orais/Escritas* O formando irá produzir documentação para suportar o processo de passagem de pasta detalhando as actividades da equipa em turno.	*Actividades:* Alocação de tarefas, desempenho de tarefas, resultados de tarefas
2. Produzir estatísticas de final de turno	a) Realizar estatísticas de ocupação para o padrão do turno. b) Preencher uma folha de resumo de caixa. c) Reconciliar dinheiro e equivalentes de dinheiro com as quantias registadas. **Evidências Requeridas** *Orais/Escritas* Os formandos irão compilar estatísticas correctas e fornecer pontos razoáveis para a reconciliação de dinheiro e equivalentes de dinheiro.	*Reconciliar:* Identificação das razões para quaisquer discrepâncias, identificação de soluções
3. Compor uma lista de prioridades	a) Salientar quaisquer pedidos especiais feitos por clientes. b) Detalhar quaisquer requisitos de eventos / funções c) Anotar quaisquer datas / horas importantes para acções pontuais por parte da recepção. d) Detalhar quaisquer problemas que tenham ocorrido durante o turno	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

	Evidências Requeridas	
	Orais/Escritas O formando irá compilar um relatório detalhado, evidenciando áreas de particular preocupação, de forma a assegurar uma transição suave para a equipa do turno seguinte.	

HTR014009101 REALIZAR PROCEDIMENTOS DE MUDANÇA DE TURNO NA RECEPÇÃO

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **80** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo se baseie nas habilidades desenvolvidas no Nível 3 e "Manter um sistema de reservas". Os estudantes devem ser expostos a uma variedade de pacotes informáticos de contabilidade que sejam empregues numa variedade de estabelecimentos nacionais e internacionais em Moçambique. Este aspecto deve assegurar que os estudantes podem ser considerados empregados úteis assim que começarem a trabalhar uma vez que terão experiência numa variedade de sistemas.
Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes para terem um bom desempenho a este nível, mas também, melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

Este módulo deve ser leccionado em conjunção com "Conduzir uma auto-avaliação" uma vez que esse facto deve fornecer oportunidades para os estudantes demonstrarem o seu entendimento e aplicação das técnicas envolvidas na auto-avaliação. Deve também ser feita referência ao módulo "Controlar Vendas e Custos", especificamente os aspectos de vendas deste módulo.

O docente deve pesquisar os pacotes informáticos de contabilidade utilizados no país para gerir sistemas de reservas. È requerida uma colaboração próxima com o sector de forma a permitir que os estudantes utilizem estes sistemas, uma vez que as restrições orçamentais não permitirão a compra de licenças para os operar no ambiente da escola.

O docente deve fornecer ao estudante uma pasta de transacções e actividades baseadas num estudo de caso que permita o desenvolvimento das habilidades necessárias e entendimento das técnicas requeridas para realizar procedimentos de passagem de pasta no balcão.

É imperativo o acesso a laboratórios de informática para o estudante ser bem sucedido neste Módulo. Para este efeito o docente deve encorajar o envolvimento com os docentes das Habilidades Genéricas de forma a permitir abordagens de ensino em equipa e avaliação cruzada. Este aspecto refere-se particularmente a:

- Redacção de relatórios
- Produção de estatísticas no formato de folhas de cálculo
- Numeracia

Os estudantes devem ser encorajados a manter um portfólio de evidências durante este módulo o qual deve conter todas as pesquisas e aplicações práticas utilizadas. No início, deve ser entregue ao estudante uma lista de verificação de portfólio de forma a garantir a cobertura de todos os Critérios de Desempenho. Deve ser feita referência ao guia genérico de portfolios ao compilar o guia específico de portfólio para este Módulo.

Devem ser realizadas reuniões individuais regulares de apoio ao longo deste módulo, de forma a permitir actualizações de informação e fornecer feedback aos estudantes, de forma a assegurar uma cobertura completa dos Critérios de Desempenho e do Âmbito de Aplicação.

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

O docente deve demonstrar as técnicas envolvidas na actualização de listas de chegadas e partidas, verificando tanto manualmente como electronicamente. Este aspecto deve incluir:

- Um mínimo de 2 dias de actividade
- 35 chegadas, para uma mistura de ocupação individual, de casal ou em duas camas
- 42 partidas, para uma mistura de ocupação individual, de casal ou em duas camas
- Chegada de 4 VIPs para 2 suites
- Conferência para 200
- Restaurante aberto para a actividade normal

Deve ser encorajado o relatório das actividades, como descrito no Âmbito de Aplicação, através da entrega de um formato para ser seguido pelos estudantes. O relatório pode tomar o formato de uma tabela de actividades com espaço disponível para comentários, não apenas de auto-avaliação, mas também de avaliação pelos colegas. Por exemplo:

Nome da pessoa	Alocação da tarefa	Desempenho da tarefa	Problemas	Resultados	Comentários
	Balcão	*Cumprimentar os clientes*	*Partida de um cliente insatisfeito*	*Lidou bem com o cliente*	*Boas técnicas de atendimento ao cliente*

As áreas de preocupação podem incluir:

- Registo de saída tardio com registo de entrada
- Falta de detalhe nas conferências de chegadas e pedidos
- Falta de pessoal na recepção
- Interrupção do fornecimento de energia
- Interrupção do acesso à Internet

Resultado de Aprendizagem 2:

O docente deve demonstrar as técnicas envolvidas no cálculo das estatísticas de ocupação, incluindo:

- Ocupação de quartos
- Ocupação de camas

- Tarifa média dos quartos
- Ocupação do restaurante
- Média de gastos

Alcançado X 100

Possível

Deve ser fornecida aos estudantes informação suficiente para praticarem este cálculos, de forma a melhorar a sua perícia e confiança.

O docente deve discutir o impacto destas estatísticas no desempenho global da organização e comparando-as com as normas do sector, tendo em consideração:

- Altura do ano
- Estatísticas para o mesmo período do ano anterior
- Economia

Deve ser fornecido aos estudantes o maior número possível de tipos de dinheiro. Na ausência de dinheiro / equivalentes de dinheiro reais podem ser utilizadas fotocopias.

A folha resumo de dinheiro utilizada deve desagregar o dinheiro até às partes que o compõem, incluindo:

- Notas
- Moedas
- Vales
- Variedade de cartões de crédito geralmente utilizados
- Cheques de viagem
- Moeda estrangeira

Devem ser fornecidas aos estudantes uma variedade de impressões de talões de caixa registadora, alguns dos quais não correspondendo ao dinheiro / equivalentes de dinheiro.

As razões para as discrepâncias devem constituir parte de uma discussão em grupo, mas devem incluir:

- Troco fornecido incorrectamente
- Dinheiro incorrecto entregue pelo cliente
- Utilização de taxas de câmbio incorrectas
- Inserção incorrecta de detalhes em transacções não monetárias
- Aceitação de vales inválidos

Tendo identificado as possíveis razões para quaisquer discrepâncias, incluindo excedente de dinheiro, os estudantes devem agora discutir a forma de melhorar os processos no futuro.

Resultado de Aprendizagem 3:

Os pedidos especiais feitos por clientes devem incluir os seguintes exemplos:
- Requisitos dietéticos especiais
- Pedido de um jornal em particular
- Limpeza a seco / lavandaria

- Bilhetes para ao teatro
- Chamadas para despertar
- Saída antecipada / tardia
- Táxi para o aeroporto – saída antecipada

Ao evidenciar estes aspectos para propósitos de passagem de pasta, os estudantes devem demonstrar um entendimento da necessidade de comunicar esta informação aos departamentos relevantes para garantir uma operação serena. No relatório, os estudantes devem indicar o que já foi comunicado e a quem.

O docente deve fornecer aos estudantes um modelo de formulário de reserva, para que os detalhes sejam preenchidos a partir de uma apresentação de cliente. Estes devem incluir quaisquer detalhes particulares que necessitem de ser tratados pelo pessoal do balcão, e o que estes devem estar cientes para uma operação bem sucedida.

Os problemas que podem surgir devem incluir:
- Faltas de pessoal
- Doenças de pessoal durante o turno
- Excesso de reservas
- Disputa sobre cotação com preços com desconto
- Interrupção do fornecimento de energia
- Interrupção do acesso à Internet
- Doenças de clientes
- Clientes insatisfeitos com problemas por resolver

A parte importante deste relatório é como se lidou com estes problemas durante o turno, e como estes podem ter impacto no próximo turno. Honestidade é a melhor política.

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1 – 3:

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo devem ser avaliados através do portfólio de evidências. Estas evidências devem incluir todos os exercícios realizados pelo estudante no decorrer da sua aprendizagem.

O relatório para o Resultado de Aprendizagem 3 deve também ser referenciado no portfólio e não deverá ter mais de 800 palavras.

As evidências devem ser verificadas através de uma lista de verificação que foi entregue ao estudante no início do Módulo. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar as evidências ou para clarificar quaisquer pontos discutíveis. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas na lista de verificação.

Progressão

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

Bibliografia

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014010101 Manter operacional um sistema de reservas

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Manter operacional um sistema de reservas

Descrição da Unidade de Competência:

Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de realizar a manunteção, determinar, registar e confirmar reservas quer manualmente quer num sistema informático. Os formandos devem também saber e compreender os procedimentos relacionados com cancelamentos e emendas.

Código	UC HTR014010101	**Nível do QNQP**	4
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Data de Registo		**Data de Revisão de Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Determinar a natureza das questões dos clientes	a) Identificar as solicitações do cliente b) Determinar a disponibilidade dos serviços e instalações c) Verificar a precisão desta informação para fornecer um serviço eficiente aos clientes d) Alertar os clientes sobre a disponibilidade dos serviços requeridos e custos envolvidos **Evidências Requeridas** *Orais / Escritas* Espera-se que os formandos expliquem a importância de dar informações precisas aos clientes e a necessidade de estar conscientes do tempo de forma a providenciar um serviiço eficiente em termos da rentabilidade da empresa e repetição de compra pelo hóspede. *Demonstração* Espera-se que os formandos demonstrem capacidade para lidar com clientes ao fazerem as reservas.	***Variedade de clientes:*** Agências de viagens, clientes com dificuldades de comunicação, clientes com dificuldades motoras, clientes frequentes ou VIPs, clientes requerendo reservas para grupos
2. Utilizar e actualizar o sistema de reservas manual ou informático de acordo com os procedimentos organizacionais	a) Realizar a reserva seguindo os procedimentos correctos e registar os dados sobre o cliente e o pagamento de forma precisa manualmente b) Realizar a reserva seguindo os procedimentos correctos e registar os dados sobre o cliente e o pagamento de forma precisa informáticamente c) Registar solicitações especiais de forma clara e precisa	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

	d) Verificar o historial do cliente e utilizar esta informação para apoiar na realização da reserva. e) Lidar com quaisquer circunstâncias imprevistas durante o processo de reserva **Evidências Requeridas** *Demonstração:* Espera-se que os formandos realizem reservas manualmente e num sistema informático. Espera-se que os formandos realizem emendas e compensem falhas do sistema.	
3. Providenciar confirmações de reserva aos clientes	a) Dar informação de reservas e outras informações relevantes aos clientes b) Confirmar as reservas e solicitar depósitos dos clientes de forma apropriada de acordo com requisitos organizacionais. c) Registar emendas e cancelamentos de reservas de acordo com os requisitos organizacionais. **Evidências Requeridas** *Demonstração:* Espera-se que os formandos completem uma confirmação de reserva e façam as emendas necessárias.	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
4. Arquivar correctamente reservas completas	a) Compilar de forma precisa as estatísticas de reservas relevantes b) Manter e actualizar o sistema de reservas. c) Realizar todo o trabalho de forma organizada e eficiente tendo em consideração as prioridades **Evidências Requeridas** *Orais / Escritas* Espera-se que os formandos descrevam a importância de manter registos de reservas precisos para a organização. Espera-se que os formandos descrevam a importância de manter os outros departamentos informados sobre as reservas actuais e futuras.	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

MO HTR014010101 MANTER OPERACIONAL UM SISTEMA DE RESERVAS

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **40** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que o módulo inicie ao estudante nas habilidades requeridas para MANTER OPERACIONAL UM SISTEMA DE RESERVAS e como inserir e manter dados simultaneamente satisfazendo as necessidades dos clientes e organizacionais.

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

Conteúdos/Contexto:

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 3

No leccionamento deste módulo deve fazer-se referência aos seguintes Módulos:
- Conduzir uma auto-avaliação
- Preparar o quarto para os hóspedes
- Rever a experiência do hóspede
- Realizar procedimentos de transição / mudança de turno
- Realizar processos empresariais de hotelaria e turismo

Os estudantes devem ter acesso a um programa de reservas informatizado o qual seja habitualmente utilizado em organizacões de hotelaria nacionais e internacionais. Eles também devem ser levados a visitar um número de diferentes estabelecimentos que operam diferentes sistemas para expô-los à variedade, estilos e questões operacionais associadas aos mesmos. Tal garantirá empregabilidade ao completar-se a qualificação.

Os estudantes devem ser encorajados a manterem um livro de registos de actividades realizadas durante este Módulo. As notas genéricas de orientação sobre o livro de registos devem formar a base da orientação específica dada aos estudantes sobre a realização do livro de registos. Esta orientação deve incluir os seguintes detalhes:

- Variedade de perguntas sobre reservas com que se lida
- Pedidos especiais
- Registos de reservas realizadas
- *Outputs* de dados estatísticos
- Identificação de métodos em melhoria

Requerer-se-á aos estudantes que apresentem os seus livros de registo numa base regular para verificação e apreciação atempada. Sugere-se que se acorde desde o início num cronograma de reuniões individuais para assegurar que cada estudante compreende as suas responsabilidades e está claro
sobre o que é esperado dele. Isto também assegura que os estudantes não se colocam sob pressão deixando o preenchimento do livro de registos para o último minuto.

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

Resultado de aprendizagem 1 e 2:

Deve fornecer-se aos estudantes uma tabela de reservas actualizada (manual e informatizada) a qual cobre um período de um mês, com uma diversidade de reservas já inseridas.

O docente deve demonstrar as habilidades de serviço ao cliente requeridas para lidar com uma diversidade de solicitações de clientes e completar a documentação requerida.

Devem ser utilizados exercícios de dramatização e simulações para desenvolver as habilidades requeridas para extrair a informação requerida. A informação sobre o exercício de dramatização deve conter detalhes suficientes para que os estudantes preencham os Critérios de Desempenho e os Âmbitos de Actuação.

Poderão ser utilizadas situações “ao vivo" para lidar com reservas para o restaurante da escola, utilizando o mesmo conjunto de habilidades requerido para as reservas num contexto de um hotel.

O docente deverá trabalhar estreitamente com os docentes de habilidades genéricas para assegurar que a realização das habilidades de TI, língua e numeracia são integradas através de abordagens de ensino em equipa. Tal deverá trazer ao de cima a quantidade de avaliações quer para estudantes quer para os docentes demonstrando uma abordagem contextualizada das habilidades genéricas, tornando-se numa experiência de aprendizagem mais relevante para o estudante.

Resultado de aprendizagem 3:

As estatísticas de reservas relevantes poderão incluir:
- A origem da pergunta: visita pessoal, telefone, baseada na internet, agente
- Onde é que o cliente ouviu acerca do estabelecimento: recomendação, publicidade, agente
- Ocupação de quartos
- Ocupação de camas
- Tarifa média por quarto

Deve proceder-se a discussões em grupo para explorar áreas em que se possam realizar melhorias realistas. Tal poderá incluir:
- Formas diferentes de publicidade, analizando quais funcionaram melhor
- Atrair uma clientela diferente
- Reduzir a tarifa de quarto
- Oferecer incentivos
- Melhorar os padrões de serviço
- Melhorar as instalações oferecidas

Abordagens para Gerar Evidências

O ensino e aprendizagem em MANTEROPERACIONAL UM SISTEMA DE RESERVAS deve ser activo e centrado no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. Sugere-se que os conhecimentos subjacentes sejam endereçados previamente a quaisquer demonstrações, desta forma permitindo ao estudante pesquisar informação eventualmente relevante. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que conterão elementos de habilidades genéricas. Ele/ ela deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em grupos. A iniciação às actividades deve assegurar que o estudante tem uma compreensão clara da natureza e propósito do trabalho.
Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir o envolvimento como indivíduo e como membro de grupo proporcionando a oportunidade de sucesso e o risco de falhanço. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho cobrindo os Âmbitos de Actuação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.
O trabalho individual deve ser encorajado durante os exercícios práticos pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver atitudes de produtividade em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Procedimentos de avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e entendimento e deve acontecer através de exercícios práticos e tarefas geradoras de evidências que cobrem os Critérios de Desempenho e todo o âmbito para cada um dos resultados de aprendizagem.

Resultado de aprendizagem 1-3:

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo devem ser avaliados numa área prática dentro da área vocacional relevante. As evidências deste desempenho devem ser recolhidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando necessário, poderão ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões bem como a(s) resposta(s) do estudante devem ser registadas na lista de verificação de observação,

Se não for exequível uma situação “ao vivo”, então poderão ser utilizadas simulações e exercícios de dramatização para preencher todos os CDs e âmbitos de actuação. Por favor note, o númer de ocasiões requeridas para o desempenho de cada Resultado de Aprendizagem e Declarações de Evidências

Progressão

Este módulo forma parte de uma série que foi desenvolvida e que em conjunto forma os módulos obrigatórios da qualificação de nível 4. A realização exitosa deste programa permitirá acesso ao nível 5 do QNQP, ou saída para o emprego.

Referências

1. Por favor tome nota que a lista acima é apenas indicativa e que quaisquer materiais bibliográficos adequados devem ser considerados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas para certificação Requisitos de Evidências modificados. Em todos os casos tal estará sujeito a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014011101 Rever a experiência dos clientes

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Rever a experiência do hóspede		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a recolha de informação sobre a experiência do hóspede para melhorar os serviços aos hóspedes.			
Código	UC HTR014011101	**Nível do QNQP**	4
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Data de Registo		**Data de Revisão de Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Comparar os diferentes métodos de rever a experiência do hóspede	a) Identificar os diferentes métodos de avaliação da satisfação do cliente b) Definir as vantagens de cada método c) Definir as desvantagens de cada método d) Seleccionar o método mais apropriado a usar num contexto vocacional **Evidências Requeridas** *Orais/Escritas* O formando deve comparar e contrastar os diferentes métodos frequentemente utilizados e identificar os métodos mais apropriados para hotelaria e turismo	*Métodos de avaliação:* Cartões de comentários do cliente, entrevistas cara a cara, entrevistas telefónicas, questionários on-line
2. Aplicar os métodos de revisão	a) Comparar os diferentes métodos de revisão da experiência do hóspede b) Testar o método de revisão com colegas c) Aplicar os métodos de revisão dentro de um grupo identificado **Evidências Requeridas** *Orais/Escritas* O formando deve conceber um método apropriado de recolha da informação junto de um grupo de hóspedes/clientes *Demonstração:* O formando deve conduzir a revisão de uma forma aberta e profissional	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

3. Analisar os resultados da revisão	a) Agregar todos os dados num formato apropriado b) Analisar os resultados dos dados c) Preparar um relatório utilizando a análise **Evidências Requeridas** Orais/Escritas O formando deve realizar a análise de uma forma organizada e submeter um relatório com base nos factos recolhidos	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

MO HTR014011101 REVER A EXPERIÊNCIA DO HÓSPEDES INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **40** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que este módulo encoraje o estudante a considerar as formas de recolher apreciações dos clientes e como é que isto terá impacto na organização. Isto também deve encorajar os estudantes a ver o nível de serviço e atenção ao detalhe do ponto de vista do hóspede/ cliente.

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

Conteúdos/Contexto:

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 3

Este Módulo deve focar-se nos módulos práticos da área vocacional onde deverá ser relativamente fácil de identificar apreciações reais de clientes/ hóspedes.

Isto também deverá providenciar oportunidades para incorporar elementos/ resultados de aprendizagem de módulos de habilidades genéricas, incluindo TI, Português e elaboração de relatórios escritos. É altamente recomendado que os docentes partilhem experiências e tornem a experiência em algo positivo para os estudantes mostrando aplicações práticas destas habilidades num contexto vocacional.

Deve também ser feita menção a Introduzir habilidades de marketing e vendas dado que a revisão e consideração de apreciações dos clientes são vistas como uma excelente ferramenta de *marketing*.

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

Resultado de aprendizagem 1:

O docente deve iniciar o tópico das apreciações dos clientes através de um debate em grupo, salientando as experiências dos próprios estudantes sobre darem apreciações sobre um produto ou serviço que tenham pago. Tal deverá salientar os métodos de avaliação dentro do âmbito de aplicação.

O docente deverá também fornecer aos estudantes amostras de apreciações de clientes utilizadas numa variedade de negócios locais e quaisquer que sejam acessíveis através da internet.

Os estudantes devem então completar os cartões de comentários dos clientes e questionários *on-line* utilizando informação providenciada pelo docente em forma de estudos de caso os quais deverão incluiir algumas más experiências dentro da área vocacional. As entrevistas cara-a-cara e as telefónicas deverão ser realizadas utilizando exercícios de dramatização baseados em informação semelhante de estudos de caso.

Tal deverá servir de base a um debate em grupo para identificar vantagens e desvantagens de cada método de recolha de avaliações de nível de serviço.

Utilizando uma variedade de exemplos sobre produtos e serviços da área vocacional os estudantes deverão seleccionar o método mais apropriado para recolher apreciações de clientes, identificando razões pelas quais tal método é o mais eficaz.

Resultado de aprendizagem 2:

Os estudantes deverão conceber os seus métodos de revisão com base nas vantagens e desvantagens identificadas no Resultados de Aprendizagem 1.

Os estudantes deverão ser encorajados a testarem os métodos de revisão por eles concebidos em colegas, familiares e amigos para obterem o maior número de apreciações possível.

Os estudantes devem utilizar um de cada método de revisão identificados no Contexto de Aplicação para o resultado de aprendizagem 1.

Os exercícios de dramatização, deverão, numa primeira instância, ser utilizados para reduzir factores de stresse nos estudantes conferindo-lhes tempo para praticarem as habilidades requeridas. Deve ser utilizada uma câmara de vídeo para a avaliação do desempenho individual pelos colegas encorajando a utilização de listas de verificação de auto-observação. Tal desenvolverá um sentido de responsabilidade pela sua própria aprendizagem.

O estudante deverá manter um portfólio de evidências durante o leccionamento deste Resultado de Aprendizagem. Deve ser feita menção às orientações genéricas para construir/ manter um portfólio de evidências de modo a construir orientações específicas para este portfólio em particular.

Deve ser dada consideração à inclusão dos seguintes itens no portfólio:
- Uma gama de amostras concebida pelo estudante, cobrindo o âmbito no Resultado de Aprendizagem 1
- Os resultados/ comentário recebidos nos métodos de revisão concebidos a partir do teste
- Emendas feitas como resultado dos comentários realizados
- Detalhes dos métodos de revisão e das experiências obtidas

Resultado de aprendizagem 3:

A agregação dos dados deverá, na medida do possível, ser realizada utilizando um formato electrónico, i.e., uma base de dados ou folha de cálculo. Idealmente, os estudantes deverão aceder ao “survey monkey” se tal for possível.

A análise dos resultados deverá basear em uma ou mais das seguintes categorias tal como identificado pelas questões colocadas:

- Idade
- Sexo
- Localização
- Emprego
- Motivo para a utilização de produtos/ serviços

Ao utilizar estas categorias, os estudantes poderão ser capazes de relacionar os resultados da revisão a uma categoria em particular dando desta forma uma razão para a resposta. Esta informação poderá então ser utilizada para apontar aos produtos/ serviços mais próximos das necessidades identificadas em cada categoria.

Abordagens para Gerar Evidências

O ensino e aprendizagem em REVER A EXPERIÊNCIA DO HÓSPEDE deve ser activa e centrada no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. Sugere-se que os conhecimentos subjacentes sejam endereçados previamente a quaisquer demonstrações, desta forma permitindo ao estudante pesquisar informação eventualmente relevante. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que conterão elementos de habilidades genéricas. Ele/ ela deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em grupos. A iniciação às actividades deve assegurar que o estudante tem uma compreensão clara da natureza e propósito do trabalho.

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

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

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

Procedimentos de avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e entendimento e deve acontecer através de exercícios práticos e tarefas geradoras de evidências que cobrem os Critérios de Desempenho e todo o âmbito para cada um dos resultados de aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 1

Este resultado deverá ser avaliado através de quatro (4) perguntas de resposta curta permitindo que o estudante aplique os conhecimentos obtidos na sua própria área vocacional.

Deverá ser perguntado aos estudantes para seleccionarem os métodos mais apropriados para reverem a experiência do cliente/ hóspede, dando as razões apropriadas para as suas escolhas, com base nas vantagens e desvantagens identificadas em perguntas anteriores.

Resultado de Aprendizagem 2

Este resultado de aprendizagem deverá ser avaliado utilizando o portfólio de evidências completando uma lista de verificação a qual deverá ser entregue aos estudantes no início do leccionamento. Isto garantirá a cobertura total dos critérios de desempenho.

Adicionalmente

Este Resultado de Aprendizagem deverá ser avaliadoutilizando um exercício prático dentro da área vocacional relevante. As evidências deste desempenho devem ser recolhidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando necessário, poderão ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões bem como a(s) resposta(s) do estudante devem ser registadas na lista de verificação de observação,

Se não for exequível uma situação "ao vivo", então poderão ser utilizadas simulações e exercícios de dramatização para preencher todos os CDs e âmbitos de actuação. Por favor note, o númer de ocasiões requeridas para o desempenho de cada Resultado de Aprendizagem e Declarações de Evidências.

Resultado de Aprendizagem 3

O portfólio de evidências deverá também ser utilizado na avaliação deste Resultado de Aprendizagem, incluindo um relatório contendo não mais do que 800 palavras apresentando as principais constatações do processo de revisão.

Progressão

Este módulo forma parte de uma série que foi desenvolvida e que em conjunto forma os módulos obrigatórios da qualificação de nível 4. A realização exitosa deste programa permitirá acesso ao nível 5 do QNQP, ou saída para o emprego.

Referências

1.
Por favor tome nota que a lista acima é apenas indicativa e que quaisquer materiais bibliográficos adequados devem ser considerados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas para certificação Requisitos de Evidências modificados. Em todos os casos tal estará sujeito a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014012101 Realizar a manutenção dos soalhos

Registo de Unidade de Competência

<table>
<tr><td>Título da Unidade de Competência</td><td colspan="3">Realizar a manutenção de soalhos</td></tr>
<tr><td colspan="4">Descrição da Unidade de Competência:

Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de identificar e limpar uma variedade de soalhos de acordo com os requisitos da organização e seguindo as receitas dadas.</td></tr>
<tr><td>Código</td><td>UC HTR014012101</td><td>Nível do QNQP</td><td>4</td></tr>
<tr><td>Campo</td><td>Hotelaria e Turismo</td><td>Sub-campo</td><td>01 Hotelaria</td></tr>
<tr><td>Data de Registo</td><td></td><td>Data de Revisão de Registo</td><td></td></tr>
<tr><td>Elementos de Competência</td><td colspan="2">Critérios de Desempenho</td><td>Contexto de Aplicação</td></tr>
<tr><td>1. Avaliar a área a limpar e seleccionar o equipamento e químicos apropriados</td><td colspan="2">a) Avaliar a área a ser limpa e rever a ordem de trabalho de acordo com os requisitos da organização.
b) Identificar perigos e controlar riscos no local de trabalho de acordo com requisitos legais e organizacionais.
c) Seleccionar e utilizar equipamento de protecção de pessoal adequados de acordo com as especificações do fabricante
d) Seleccionar equipamento e químicos apropriados para os tipos de soalhos
e) Monitorar as práticas de higiene e segurança em todo o momento

Evidências Requeridas

Demonstração

Espera-se que os formandos identifiquem os diferentes tipos de soalhos e tipos de limpeza necessários</td><td>Avaliação da área

Tipos de solos:

Bebidas, sangue, cera de velas, pastilha elástica, comida, cola, sebo/óleo, dejectos humanos (fezes, urina, vómito), batom, medicamentos, lama e sujidade, verniz das unhas, tinta

Tipos de soalhos:

Carpetes, tapetes, madeira natural, mosaicos

Equipamento:

Vassouras (de pêlo duro), ancinho de carpete, espanador, pá e escova, mangueiras e filtros

Aspiradores e instrumentos do aspirador:

Químicos:

Limpadores ácidos, limpadores alcalinos, limpadores neutros, limpadores à base de solventes.</td></tr>
</table>

2. Preparar o local do trabalho	a) Remover móveis e artigos de decoração que impeçam a operação de limpeza. b) Instalar sinalização e barrerias apropriadas para maximizar a segurança pública durante a operação de limpeza. c) Identificar quaisquer restrições ao trabalho que afectem a finalização do trabalho e informar a(s) pessoa(s) apropriada(s) **Evidências Requeridas** *Demonstração* Espera-se que os formandos preparem o local de trabalho para limpeza de uma forma apropriada e profissional	*Sinalização e barreiras:* Barreiras física e constrangimentos que avisem sobre o perigo e condições adversas incluindo a limpeza em curso e químicos perigosos em utilização na área de trabalho.
3. Limpar o local do trabalho	a) Limpar o soalho utilizando equipamento, vestuário de protecção de pessoal, químicos e técnicas de limpeza de acordo com as especificações do fabricante. b) Identificar a necessidade para quaisquer acções de seguimento para a remoção de manchas e nódoas de acordo com os requisitos da organização. c) Monitorar as práticas de higiene e segurança em todo o momento **Evidências Requeridas** *Demonstração* Espera-se que os formandos limpem todos os tipos de soalho utilizando o equipamento apropriado, químicos e vestuário protector	*Equipamento de protecção pessoal:* Luvas, sobretudos, óculos de segurança, vestuário impermeável. *Tipos de soalhos:* Carpetes, tapetes, madeira natural, mosaicos
4. Repor o local de trabalho a um estado profissional	a) Eliminar todos os detritos e resíduos recolhidos de acordo com os requisitos organizacionais. b) Substituir toda a mobília e decoração. c) Remover sinalização e barreiras **Evidências Requeridas** *Demonstração* Espera-se que os formandos restabeleçam o local do trabalho de acordo com os padrões acordados.	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

MO HTR014012101 REALIZAR A MANUTENÇÃO DE SOALHOS

INFORMAÇÃO COMPLEMETAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **40** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que este módulo foque o estudante nos muitos tipos diversos de soalhos utilizados numa variedade de estabelecimentos de hotelaria e como os mesmos devem ser conservados. O estudante pode não ter qualquer experiência pessoal de algumas coberturas de soalho utilizadas e os métodos individuais para limpá-las e conservá-las.

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

Conteúdos/Contexto:

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 4

Este módulo pretende iniciar os estudantes nos requisitos de limpeza profunda de uma variedade de tipos de soalhos tal como identificado nos âmbitos de actuação. Para o efeito, os estudantes devem ser levados em visitas a uma variedade de estabelecimentos para demonstrar os usos destes tipo *in situ*. Será útil para os estudantes encontrar-se com a pessoa da limpeza / manutenção para ouvir em primeira mão os processos e procedimentos requeridos para os conservar.

Dentro da área da escola / sala de aula os estudantes devem fornecer aos estudantes amostras dos diferentes tipos de soalhos e agentes de limpeza utilizados nos mesmos.

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

No leccionamento e avaliação deve fazer-se referência aos seguintes módulos:

- *Obrigatórios:*
  - Manter programas de limpeza para a área
  - Monitorar as práticas de higiene e segurança em hotelaria e turismo
- *Optativos:*
  - Conduzir uma auto-avaliação
  - Preparar o quarto para os hóspedes

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

Resultado de aprendizagem 1:

O docente deve demonstrar os métodos de avaliar uma área para limpeza utilizando uma lista de verificação que os estudantes serão capazes de consultar numa data diferente. A lista de verificação deve cobrir os tipos de sujidade e tipos de soalhos indicados no âmbito. Será útil mostrar aos estudantes amostras de tipos de sujidades e da forma como poderão afectar os tipos de soalhos. Isto pode então ser combinado com o CD (d) e os estudantes poderão aplicar o equipamento e químicos apropriados. Deve também ser incluída uma demonstração da má utilização de químicos e dos efeitos que os mesmos poderão ter.

Os perigos mencionados no CD (b) poderão incluir o seguinte:

- Combinação de Água / Electricidade
- Pessoas:clientes e pessoal
- Mistura de químicos
- Falta de ventilação
- Derrapagens

Os estudantes devem ser encorajados a identificar métodos para controlar estes perigos enquanto decorre o negócio habitual.

O equipamento de protecção pessoal deve incluir o seguinte:

- Luvas
- Sobretudos
- Óculos protectores
- Máscaras

Na monitoria da saúde e segurança deve ser feita menção a Monitorar as práticas de higiene e segurança em hotelaria e turismo. Os docentes devem ser encorajados a trabalhar como uma equipa para prevenir a duplicação do ensino e avaliação.

Resultado de aprendizagem 2:

Novamente, o docente deve demonstrar as técnicas envolvidas na preparação do local de trabalho antes que os estudantes realizem esta tarefa. Se tal não for possível, os estudantes devem utilizar áreas grandes dentro da escola com diferentes tipos de soalhos e de sujidades.

O docente deve fornecer a sinalização apropriada para assegurar a segurança de todos os estudantes, pessoal e colegas durante a operação.

Resultado de aprendizagem 3:

Novamente, o docente deve demonstrar as técnicas envolvidas na preparação do local de trabalho antes que os estudantes realizem esta tarefa. Se tal não for possível, os estudantes devem utilizar áreas grandes dentro da escola com diferentes tipos de soalhos e de sujidades.

O equipamento de protecção pessoal deve incluir o seguinte:

- Luvas
- Sobretudos
- Óculos protectores
- Máscaras

- Vestuário para trabalho molhado

O estudante deve tomar apontamentos detalhados de acções de seguimento sendo esse detalhe passado para a pessoa mais apropriada.
Na monitoria da saúde e segurança deve ser feita menção a Monitorar as práticas de higiene e segurança em hotelaria e turismo.
Os docentes devem ser encorajados a trabalhar como uma equipa para prevenir a duplicação do ensino e avaliação.

Resultado de aprendizagem 4:

Na disposição de toda a sujidade recolhida, os estudantes devem ser relembrados do projecto de reciclagem no qual se envolveram no nível 3. Deve reciclar-se o máximo possível para conservar esta base de partida e encorajar outros neste processo.

Na monitoria da saúde e segurança deve ser feita menção a Monitorar as práticas de higiene e segurança em hotelaria e turismo ao lidar com a substituição de mobiliário e decoração e a remoção de sinalização e barreiras. É importante enfatizar a necessidade do armazenamento seguro destes artigos para uma utilização futura. Os docentes devem ser encorajados a trabalhar como uma equipa para prevenir a duplicação do ensino e avaliação.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em REALIZAR A MANUTENÇÃO DE SOALHOS deve ser activa e centrada no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. Sugere-se que os conhecimentos subjacentes sejam endereçados previamente a quaisquer demonstrações, desta forma permitindo ao estudante pesquisar informação eventualmente relevante. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que conterão elementos de habilidades genéricas. Ele/ ela deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em

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

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

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

Procedimentos de avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e entendimento e deve acontecer através de exercícios práticos e tarefas geradoras de evidências que cobrem os Critérios de Desempenho e todo o âmbito para cada um dos resultados de aprendizagem.

Resultado de aprendizagem 1-4:

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo devem ser avaliados numa área prática dentro da área vocacional relevante. As evidências deste desempenho devem ser recolhidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando necessário, poderão ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões bem como a(s) resposta(s) do estudante devem ser registadas na lista de verificação de observação,

Se não for exequível uma situação "ao vivo", então poderão ser utilizadas simulações e exercícios de dramatização para preencher todos os CDs e âmbitos de actuação. Por favor note, o númer de ocasiões requeridas para o desempenho de cada Resultado de Aprendizagem e Declarações de Evidências

Progressão

Este módulo forma parte de uma série que foi desenvolvida e que em conjunto forma os módulos obrigatórios da qualificação de nível 4. A realização exitosa deste programa permitirá acesso ao nível médio 5 do QNQP, ou saída para o emprego.

Referências

1. Por favor tome nota que a lista acima é apenas indicativa e que quaisquer materiais bibliográficos adequados devem ser considerados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas para certificação Requisitos de Evidências modificados. Em todos os casos tal estará sujeito a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

Esta publicação apenas poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:
i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.

UC HTR014013101 Desempenhar serviços de lavandaria para a Hotelaria

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Realizar serviços de lavandaria para hotelaria		
Descrição da Unidade de Competência Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de realizar processos de lavandaria para satisfazer as necessidades da organização e clientes individuais.			
Código	UC HTR014013101	**Nível do QNQP**	4
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Data de Registo		**Data de Revisão de Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Receber roupa branca suja	a) Registar artigos de roupa branca suja recebidos b) Seleccionar a roupa branca de acordo com o tipo de material, nível de sujidade e cor c) Preparar as cargas e pesos correctos para o processo de lavagem de acordo com as instruções do fabricante d) Monitorar as práticas de higiene e segurança em todo o momento **Evidências Requeridas** *Demonstração:* O formando recebe e selecciona a roupa branca suja de uma forma apropriada e profissional	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
2. Processar a roupa branca de acordo com os ciclos de lavagem	a) Demonstrar um entendimento das instruções de manuseamento na etiqueta da roupa e lidar com eventuais manchas / materiais difíceis b) Carregar máquina/s com roupa branca seleccionada c) Seleccionar os ciclos de lavagem correctos para as cargas d) Realizar o processo de secagem de acordo com as etiquetas de manuseamento da roupa e os requisitos organizacionais. e) Monitorar as práticas de higiene e segurança em todo o momento **Evidências Requeridas** *Demonstração:* O formando consegue processar uma variedade de artigos de roupa branca e vestuário sujos de acordo	*Máquinas* Máquinas de lavar e de secar

	com as etiquetas de manuseamento da roupa e os requisitos organizacionais	
3. Processar a roupa branca de acordo com as instruções de pressão / passagem a ferro	a) Seguir as instruções da etiqueta da roupa relativamente à prensagem e passagem a ferro b) Dobrar / pendurar a roupa branca e vestuário de acordo com os requisitos organizacionais. c) Arrumar a roupa branca e vestuário de uma forma segura de acordo com os requisitos organizacionais. d) Monitorar as práticas de higiene e segurança em todo o momento	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	Demonstração: O formando consegue seguir as instruções da etiqueta de manuseamento da roupa enquanto realiza o processo de passagem a ferro / prensagem de acordo com os requisitos organizacionais	

MO HTR014013101 REALIZAR SERVIÇOS DE LAVANDARIA PARA HOTELARIA

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que este módulo apresente ao estudante os processos envolvidos na lavandaria de uma variedade de artigos de acordo com os padrões empresariais e utilizando os recursos disponíveis.
Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho a este nível, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdos/Contexto:

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 3

Este Módulo deverá ser dado em conjugação com Manter o inventário e máquinas de lavandaria. Deve ser feita referência aos seguintes Módulos:

Obrigatórios:
Manter programas de limpeza para a área
Monitorar práticas de higiene e segurança em hotelaria e turismo

Optativos:
Preparar o quarto para os hóspedes

As instalações de lavandaria localizadas na escola serão a base ideal para a realização deste Módulo. Será útil se os estudantes poderem também observar instalações de lavandaria de tamanho industrial para compararem e fazerem o contraste com as instalações da escola.

A roupa branca a ser utilizada incluirá:
- Uniformes do pessoal
- Panos de Cozinha
- Panos de Mesa
- Panos de copos
- Panos de serviço
- Roupa de cama
- Cortinados

Também será útil e permitirá a total cobertura dos critérios de desempenho e o âmbito se estas instalações de lavandaria estiverem disponíveis para o público. Tal permitirá que uma variedade de roupa pessoal bem como artigos de outras organizações sejam processados no local, providenciando uma experiência ampla aos estudantes. Outro benefício desta

proposta é a geração de rendimentos para a escola os quais poderão ser utilizados para financiar consumíveis utilizados nas aulas práticas. A perspectiva empresarial desta proposta é que a mesma providenciará oportunidades realisticas para os estudantes.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um livro de registo de actividades realizadas durante este Módulo. As notas de orientação genéricas sobre o livro de registo devem servir de base a orientações específicas dadas aos estudantes na realização do livro de registos. Esta orientação deve incluir os seguintes detalhes:

- Toda a roupa branca suja recebida
- A aplicação de diferentes ciclos de lavagem
- Quaisquer problemas que surjam
- A aplicação de procedimentos de acabamento

Requer-se que os estudantes submetam os seus livros de registo numa base regular para verificação e apreciação atempadas. Sugere-se que se concorde com um cronograma de reuniões individuais no início para assegurar que cada estudante compreende as suas responsabilidade e tem claro o que se espera deles. Isto também assegura que os estudantes não se colocam sob pressão por deixarem a realização do livro de registos para o último minuto.

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

Resultado de aprendizagem 1:

Deve apresentar-se aos estudantes uma variedade de artigos de roupa suja recolhidos de todas as áreas práticas dentro da escola. O docente deve então demonstrar o método correcto de registar o que foi recebido na documentação providenciada pelo docente. Se a contagem da lavandaria não estiver de acordo com o que foi subetido então o estudante deve ser instruído acerca dos procedimentos a seguri para reverter qualquer culpa que lhe possa ser inputada no futuro. Os registos destas discrepâncias devem ser conservados para servirem de referência no futuro.

O docente deve demonstrar os métodos de seleccionar os artigos de lavandaria recebidos. O docente deve fazer menção às etiquetas explicativas cozidas em todos os artigos e aos módulos realizados no nível 3.

As cargas deverão ser:

- Pesadas
- Avaliadas em termos de volume
- Avaliadas em termos de sujidade / manchas
- Consideradas relativamente às recomendações do fabricante

O docente deve assegurar que o manual de instruções do fabricante está fácilmente acessível aos estudantes e é mantido numa localização central.

Resultado de aprendizagem 2:

O docente deve demonstrar os procedimentos correctos a ser seguidos ao longo deste Resultado de Aprendizagem.

Se possível, o docente deve apresentar os artigos que não foram correctamente tratados para demonstrar o que acontece quando os procedimentos e etiquetas sobre os cuidados a ter com a roupa foram ignoradas. Tal resultará em percas financeiras para a organização dado que os artigos terão que ser substituídos e/ ou dada alguma compensação.

Os procedimentos de higiene e segurança devem ser salientados utilizando as instruções do fabricante. Novamente, o docente deve mencionar o que poderá correr mal se estes procedimentos forem ignorados.

Resultado de aprendizagem 3:

O docente deve demonstrar a utilização de todos os tipos de equipamento de prensagem e passagem a ferro disponíveis na escola. Deve ser discutida a utilização diferente de cada um dos equipamentos:

- Ferros comerciais – utilizados para passar a ferro artigos compridos e planos
- Ferros caseiros – vaporizar e secar
- Atomizadores / vaporizadores portáteis – para passar a ferro artigos tais como cortinados *in situ*

O docente deve demonstrar os procedimentos utilizados ao dobrar ou pendorar panos / roupa. Estes procedimentos poderão ser diferentes em função de:

- Organizações
- Requisitos de clientes individuais
- Passar a ferro para empacotar ou vestir
- Transporte

Deve ser feita menção a Manter o inventário da lavandaria ao considerar a conservação segura dos artigos finalizados. Deve ser colocada especial ênfase no artigos provenientes de fontes externas dado que tal poderá resultar em percas financeiras devido à solicitação de reposição dos artigos e/ ou compensações.

Poderá também ser necessário que o docente se refira a Providenciar Primeiros Socorros Básicos, no caso provável de um estudante sofrer uma queimadura ligeira. Neste caso, deverá ser preenchido um relatório do incidente e, caso outro estudante trate a queimadura, deverá ser feito um reenvio das suas acções ao docente desse Módulo.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em DESEMPENHAR SERVIÇOS DE LAVANDARIA PARA HOTELARIA E TURISMO deve ser activa e centrada no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. Sugere-se que os conhecimentos

subjacentes sejam endereçados previamente a quaisquer demonstrações, desta forma permitindo ao estudante pesquisar informação eventualmente relevante. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que conterão elementos de habilidades genéricas. Ele/ ela deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em grupos. A iniciação às actividades deve assegurar que o estudante tem uma compreensão clara da natureza e propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir o envolvimento como indivíduo e como membro de grupo proporcionando a oportunidade de sucesso e o risco de falhanço. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades

relacionadas com os Critérios de Desempenho cobrindo os Âmbitos de Actuação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.
O trabalho individual deve ser encorajado durante os exercícios práticos pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver atitudes de produtividade em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Procedimentos de avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar a que o estudante demonstre os seus conhecimentos e compreensão e tal deverá ocorrer através de exercícios práticos e trabalhos que produzam evidências que cubram os Critérios de Desempenho e todos os âmbitos para cada um dos resultados de aprendizagem.
Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo, livros de registo para aulas práticas, perguntas de resposta curta, portfólio de documentos produzidos nas aulas práticas. Por favor verifique as estratégias de avaliação na Informação do Registo de Qualificação para orientações adicionais.

Resultados de aprendizagem 1-3

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo devem ser avaliados numa área prática. A evidência deste desempenho deve ser recolhida utilizando uma lista de verificação de observação Quando requerido, poderão ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas e as respostas dos estudantes devem ser registadas na lista de verificação de observação.

Progressão

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos da qualificação de nível 4. A realização exitosa deste programa permitirá acesso ao nível 5 do QNQP ou saída para o emprego.

Referências

1. Por favor tome nota que a lista acima é apenas indicativa e que quaisquer materiais bibliográficos adequados devem ser considerados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas para certificação Requisitos de Evidências modificados. Em todos os casos tal estará sujeito a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014014101 Manter um inventário para lavandaria e maquinarias

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Manter inventários e equipamentos de lavandaria		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a fornecimentos, prestação de serviço e manutenção de máquinas de lavandaria.			
Código	UC HTR014013101	**Nível do QNQP**	4
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Data de Registo		**Data de Revisão de Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Conduzir um inventário de equipamento, detergentes de limpeza e químicos de lavandaria	a) Identificar equipamento, químicos e agentes de limpeza de lavandaria no estabelecimento em termos dos respectivos nomes e utilizações. b) Desenvolver um inventário de equipamento de lavandaria de acordo com os requisitos do estabelecimento c) Desenvolver um inventário de agentes e químicos de limpeza de acordo com os requisitos do estabelecimento. **Evidências Requeridas** *Oral/ Escrita* Espera-se que os formandos listem os diferentes equipamentos, detergentes de limpeza e químicos de lavandaria *Demonstração:* Espera-se que os formandos desenvolvam uma lista de inventário de todo o equipamento e químicos de lavandaria e agentes de limpeza	*Equipamento: máquinas de lavar, máquinas de secar, ferros de engomar e tábuas de engomar, prateleiras, cestos de roupa suja* *Químicos / detergentes:* Amaciadores de roupa, pós de lavagem, amido (starch), agentes de endurecimento, lixívia, limpa nódoas
2. Conduzir um inventário de toda a roupa de quarto (linen)	a) Identificar correctamente os items de roupa branca em todas as áreas do estabelecimento em termos dos respectivos nomes e utilizações. b) Registar as quantidades da roupa branca da organização em todas as áreas no inventário relevante, de acordo com os requisitos do estabelecimento. c) Examinar e registar quaisquer detalhes relevantes relativamente às condições de utilização todos os artigos de roupa branca	*Roupa branca:* Toalhas de mesa e individuais, colchas, cortinas, guardanapos, uniformes, panos de cozinha, panos dos copos, panos de serviço

	Evidências Requeridas *Demonstração* Espera-se que os formandos identifiquem os diferentes items de roupa branca *Produto* Espera-se que os formandos realizem uma lista de inventário de roupa branca da organização.	
3. Realizar inspecções rotineiras de manutenção ao equipamento da lavandaria	a) Limpar e verificar as máquinas de lavandaria de acordo com as especificações do fabricante. b) Realizar inspecções rotineiras de manutenção ao equipamento da lavandaria c) Relatar quaisquer falhas ao pessoal / autoridade apropriada **Evidências Requeridas** *Demonstração* Espera-se que os formandos realizem verificações rotineiras de manutenção ao equipamento da lavandaria	*Equipamento de lavandaria* Máquinas de lavar, máquinas de secar, ferros de engomar e tábuas de engomar, prateleiras, cestos de roupa suja, máquina de limpeza a seco *Manutenção rotineira:* Limpeza, reabastecimento de consumíveis, substituição de peças danificadas e quaisquer outras reparações básicas que não tenham de ser referidos à gestão

MO HTR014014101 MANTER INVENTÁRIOS E EQUIPAMENTOS DE LAVANDARIA

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **40** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que este módulo inicie os estudantes aos trabalhos do dia-a-dia da manutenção de um fornecimento interno de lavandaria. Isto iniciará ao estudante na necessidade de manutenção regular do equipamento para assegurar o funcionamento eficiente da organização.
Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho a este nível, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdos/Contexto

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 3

No leccionamento deste módulo deve fazer-se referência aos seguintes módulos:

- *Obrigatórios:*
  - Manter programas de limpeza para a área
  - Monitorar as práticas de higiene e segurança em hotelaria e turismo
- *Optativos:*
  - Realizar serviços de lavandaria
  - Conduzir uma auto-avaliação
  - Preparar o quarto para os hóspedes

Este módulo deve ser dado utilizando as instalações de lavandaria da escola na qual devem ser lavados, conservados e armazenados todos os artigos de pano utilizados nos quartos, cozinha e restaurante. Poderá ser uma ideia promover estas instalações junto da comunidade local para aumentar a eficiência e ampliar a experiência do estudante. Tal também será uma forma de gerar algum rendimento para apoiar os custos de consumíveis envolvidos no leccionamento.

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

Resultado de aprendizagem 1:

Ao apresentar aos estudantes a variedade de equipamentos, químicos e agentes de limpeza, o docente deve encorajar o estudante a reflectir sobre a aprendizagem alcançada durante o nível 3 identificando um mínimo de duas utilizações para cada.

Esta informação deverá ser agregada de uma forma tabular e mantida para efeitos de consulta, sendo uma cópia exposta dentro da área da lavandaria.

A lista de inventário de equipamento, agentes de limpeza e químicos deve incluir os seguintes detalhes:

Data de compra	Números	Descrição do artigo	Valor de compra	Data de verificação	Números	Assinatura

Será preferível manter esta lista de inventário no computador, mas se tal não for possível, será suficiente uma cópia manual.

Resultado de aprendizagem 2:

As mesmas abordagens devem ser adoptadas para este resultado de aprendizagem, concentrando-se em todas as áreas tal como indicado no âmbito.

O único acrescento seria a inserção de uma coluna para comentários no estado de conservação e a acção planeada a ser realizada para reparar / substituir.

Resultado de aprendizagem 3:

O docente deve assegurar que todas as instruções para toda a maquinaria são conservadas de forma segura dentro da área da lavandaria. Se as mesmas não estiverem prontamente disponíveis na escola então deverá ser fornecida uma cópia do fornecedor ou do fabricante.

O docente deve demonstrar o método seguro e higiénico de limpeza do equipamento, salientando possíveis perigos especialmente se a máquina for alimentada a energia eléctrica.

Os estudantes devem ser encorajados a manter uma lista de verificação de tarefas de manutenção rotineira realizadas. Este documento deve também ser armazenado de forma segura e centralmente. A importância deste aspecto deve ser salientada em termos de garantias de equipamento e quaisquer reclamações de seguros subsequentes.

Os estudantes devem ser encorajados a conceber uma forma simples para ser utilizada para relatar eventuais falhas à pessoa mais apropriada. Isto poderá incluir:

- Supervisor imediato
- Gestor de serviço
- Departamento de manutenção, caso exista
- Fabricante
- Empresa local de reparação

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em MANTER INVENTÁRIOS E EQUIPAMENTOS DE LAVANDARIA deve ser activa e centrada no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. Sugere-se que os conhecimentos subjacentes sejam endereçados previamente a quaisquer demonstrações, desta forma permitindo ao estudante pesquisar informação eventualmente relevante. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto

de tarefas e actividades que conterão elementos de habilidades genéricas. Ele/ ela deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em grupos. A iniciação às actividades deve assegurar que o estudante tem uma compreensão clara da natureza e propósito do trabalho.

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

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

Procedimentos de avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e entendimento e deve acontecer através de exercícios práticos e tarefas geradoras de evidências que cobrem os Critérios de Desempenho e todo o âmbito para cada um dos resultados de aprendizagem.
Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação incluindo, livros de registo para aulas práticas, perguntas de resposta rápida, portfólio de documentos produzidos para aulas práticas. Por favor verifique as estratégias de avaliação na Informação do Registo de Qualificação para orientação adicional.

Resultado de aprendizagem 1-3:

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo devem ser avaliados na lavandaria e noutras áreas práticas na medida do requerido. As evidências deste desempenho devem ser recolhidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando necessário, poderão ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões bem como a(s) resposta(s) do estudante devem ser registadas na lista de verificação de observação,

Adicionalmente

As listas e registos dos inventários dos estudantes devem ser verificadas em termos de precisão e validade de acordo com os critérios de desempenho, âmbitos de actuação e evidências requeridas.

Progressão

Este módulo forma parte de uma série que foi desenvolvida e que em conjunto forma os módulos obrigatórios da qualificação de nível 4. A realização exitosa deste programa permitirá acesso ao nível 5 do QNQP, ou saída para o emprego.

Referências

1. Por favor tome nota que a lista acima é apenas indicativa e que quaisquer materiais bibliográficos adequados devem ser considerados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas para certificação Requisitos de Evidências modificados. Em todos os casos tal estará sujeito a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014015101 Preparar um quarto para hóspedes

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Preparar o quarto para os hóspedes		
Descrição da Unidade de Competência Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de preparar quartos incluindo camas e casas de banho para hóspedes num estabelecimento de acomodação.			
Código	UC HTR014015101	**Nível do QNQP**	4
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Data de Registo		**Data de Revisão de Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
5. Preparar-se para servir os quartos dos hóspedes	a) Identificar quartos que requeiram serviço com base na informação do pessoal de serviço de quartos. b) Seleccionar e preparar equipamento e fornecimentos requeridos para o serviço dos quarto c) Aceder aos quartos de acordo com os procedimentos de serviço ao cliente e de segurança da organização. d) Assegurar a propriedade do cliente a todo o momento. e) Assegurar a saúde e higiene pessoal e aparência a todo o momento. **Evidências Requeridas** *Demonstração:* Espera-se que os formandos seleccionem os químicos e equipamentos de limpeza correctos e acedam aos quartos dos hóspedes de um modo profissional	*Equipamento:* Aspiradores, esfregonas, escovas, baldes, panos de limpeza e polimento, luvas, vestuário de protecção. *Materiais:* Agentes e químicos de limpeza, *Quartos:* Casa de banho, quarto, entrada, cozinha, piso de acesso (lobby).
6. Realizar o processo de fazer a cama	a) Desafazer as camas e colchões e verificar a existência de nódoas ou danos nas almofadas e lençóis b) Remover nódoas de acordo com os procedimentos da organização. c) Fazer a cama de acordo com os padrões da organização d) Recolher a roupa suja e seleccioná-la em categorias	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

	Evidências Requeridas *Demonstração:* Espera-se que os formandos façam as camas de acordo com os requisitos organizacionais.	
7. Limpar e arrumar quartos	a) Limpar quartos na ordem correcta e com o mínimo de distúrbios para os hóspedes. b) Limpar e verificar toda a mobília, equipamentos e decoração de acordo com procedimentos organizacionais e orientações de higiene e segurança. c) Repôr todos os artigos de acordo com os padrões da organização. d) Verificar, reabastecer ou substituir artigos do quarto de acordo com os padrões da organização. e) Identificar pragas atempadamente e tomar as acções apropriadas de acordo com os procedimentos de segurança e da empresa. f) Relatar atempadamente quaisquer artigos ou ocorrências pouco usuais ou suspeitas de acordo com os procedimentos da empresa. **Evidências Requeridas** *Demonstração:* Espera-se que os formandos demonstrem a capacidade de organizar e realizar o serviço completo de um quarto de hóspedes	*Mobília, acessórios e decoração* Soalhos, espelhos e vidros, guarda-roupa, mobíliário suave, secretárias, iluminação, telefones, televisores, refrigeradores, prateleiras. *Materiais do quarto:* Material de escritório, roupa de cama, materiais da casa de banho, material promocional da organização, informação turística local, artigos do mini-bar, copos, talheres, açúcar e leite, biscoitos
8. Limpar e arrumar os carrinhos e equipamento	a) Limpar os carrinhos e equipamento depois do uso de acordo com os procedimentos organizacionais e de segurança. b) Armazenar todos os artigos de acordo com os procedimentos da organização. c) Depositar a roupa suja no local apropriado para processamento d) Verificar os materiais e artigos e reabastecer ou reorganizá-los de acordo com os procedimentos da organização. **Evidências Requeridas** *Demonstração:* Espera-se que os formandos limpem e armazenem os carrinhos e equipamento de acordo com os requisitos do local de trabalho	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

MO HTR014015101 PREPARAR O QUARTO PARA OS HÓSPEDES

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **40** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que este módulo desenvolva aquelas habilidades introduzidas no leccionamento das qualificações do Nível 3. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho a este nível, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdos/Contexto:

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 4

Deve fazer-se referência aos seguintes módulos:
- Monitorar as práticas de higiene e segurança em hotelaria e turismo
- Manter programas de limpeza para a área
- Realizar serviços de lavandaria
- Conduzir uma auto-avaliação

Este módulo deve idealmente ser dado utilizando um número de quartos de hóspedes e outras áreas. Dado apenas existir um quarto de hóspedes em cada escola, deverão ser procuradas outras alternativas, por exemplo:
- A utilização de áreas gerais de ensino dentro da escola, incluindo o quarto de hóspedes, restaurante, lavandaria e cozinha
- Negociar com um hotel local para que os estudantes realizem os procedimentos de limpeza em 5 dos seus quartos de hóspedes numa base rotativa

Independentemente do método adoptado, os estudantes devem familiarizar-se com uma gama de equipamento e materiais de limpeza com que provavelmente irão contactar no seio do sector.

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

Resultado de aprendizagem 1:

A preparação para o serviço dos quartos de hóspedes deve iniciar com os sistemas de comunicação para recolher informação essencial. Os docentes devem recolher exemplos deste tipo de informação de hotéis locais para dar aos estudantes um sabor do que podem esperar.

Esta informação deverá incluir:

- Os números de quarto
- Os tipos de quarto
- Número de hóspedes
- A duração da estadia
- O historial do hóspede

A partir desta informação, os estudantes devem ser capazes de identificar o equipamento e abastecimentos que requererão para desempenharem os seus deveres. Este equipamento deve então ser organizado num carrinho de limpeza de quartos de uma forma atempada e profissional.

O debate sobre as formas de aceder aos quartos deverá incluir:

- Dar um templo amplo para que o hóspede responda a um batimento da porta firme mas não excessivamente sonoro.
- Caso o hóspede esteja presente, verificar se existe uma altura apropriada para voltar
- Tomar nota da hora de regresso

Deve ser enfatizada a necessidade para procedimentos de segurança, concentrando-se em:

- Não deixar um quarto de hóspedes aberto e desatendido
- Não apoiar portas abertas
- Relatar quaisquer circunstâncias estranhas (incluindo eventuais objectos de valor deixados de forma visível)

Resultado de aprendizagem 2:

O docente deve demonstrar os procedimentos correctos para:

- Mudança de roupa total
- Mudança de roupa parcial
- Nenhuma mudança
- Verificação de manchas e danos

O docente deve preparar uma variedade de manchas e danos para permitir que o estudante pratique como lidar com estas situações e preencha os critérios de desempenho. Quaisquer manchas que possam ser tratadas no local deverão ser resolvidas, caso contrário tomar-se nota indicando a lavandaria acerca da mancha.

Ao fazer a cama, os estudantes devem ser encorajados a realizar uma auto-avaliação, tendo em consideração como é que o hóspede reagirá ao produto final. Também deve ser encorajada a avaliação pelos colegas.

A roupa suja deve ser seleccionada nas categorias:

- Branca / colorida
- Materiais
- Artigos especiais
- Posses dos hóspedes

Resultado de aprendizagem 3:

Recomendações sobre referências ao Conteúdo / Contexto.

O docente deve demonstrar a ordem correcta para limpar uma variedade de quartos, encorajando a que os estudantes anotem no seu formulário de auto-avaliação as fases correctas do processo.

Os estudantes devem ser expostos à variedade de superfícies, móveis e adereços e decorações tal como indicado no âmbito. O docente deverá então demonstrar os artigos que poderão não combinar com cada um destes e como lidar com os mesmos.

O estudante deve ser encorajado a auto avaliar as suas técnicas de limpeza e a assegurar que o quarto é deixado de uma forma limpa e organizada.

O docente deve recolher uma variedade de fornecimentos de quartos de uma gama de organizações locais, nacionais e internacionais de modo a cobrir o âmbito, assegurando que todos os artigos estão "em dia".

O docente deve debater os procedimentos de relato de modo a incluir:
- Quem deve receber relatórios – recepção, gestor de serviço, supervisor
- Qual a forma que o relato deve ter – oral, escrita, formal, informal
- Quais os detalhes requeridos para uma variedade de situações

Resultado de aprendizagem 4:

O docente deve demonstrar os processos envolvidos na limpeza e armazenamento de carrinhos de uma forma limpa e profissional a qual deverá ser de um padrão aceitável no sector. Novamente, os estudantes devem ser encorajados a tomarem as suas próprias notas para inclusão na sua lista de verificação de auto-avaliação.

Os estudantes devem seguir os procedimentos para depositar a roupa suja tal como indicado em Realizar Serviços de Lavandaria.

Deve ser dado aos estudantes as listas de inventários necessárias para a utilização com os carrinhos de limpeza e a documentação requerida para efeitos de re-encomenda.

Abordagens para Gerar Evidências

O ensino e aprendizagem em PREPARAR QUARTOS PARA HÓSPEDES deve ser activo e centrado no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. Sugere-se que os conhecimentos subjacentes sejam endereçados previamente a quaisquer demonstrações, desta forma permitindo ao estudante pesquisar informação eventualmente relevante. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que conterão elementos de habilidades genéricas. Ele/ ela deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em grupos. A iniciação às actividades deve assegurar que o estudante tem uma compreensão clara da natureza e propósito do trabalho.

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

O trabalho individual deve ser encorajado durante os exercícios práticos pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver atitudes de produtividade em

situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.
O docente deve inicialmente demonstrar as diferentes habilidades com clientes e os estudantes devem praticar estas habilidades com os seus colegas.

Procedimentos de avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e entendimento e deve acontecer através de exercícios práticos e tarefas geradoras de evidências que cobrem os Critérios de Desempenho e todo o âmbito para cada um dos resultados de aprendizagem.

Resultado de aprendizagem 1-4:

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo devem ser avaliados numa área prática dentro da escola ou local de trabalho (ver Conteúdo/ Contexto). As evidências deste desempenho devem ser recolhidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando necessário, poderão ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões bem como a(s) resposta(s) do estudante devem ser registadas na lista de verificação de observação,

Se não for exequível uma situação "ao vivo", então poderão ser utilizadas simulações e exercícios de dramatização para preencher todos os CDs e âmbitos de actuação.

Progressão

Este módulo forma parte de uma série que foi desenvolvida e que em conjunto forma os módulos obrigatórios da qualificação de nível 4. A realização exitosa deste programa permitirá acesso ao nível 5 do QNQP, ou saída para o emprego.

Referências

1. Por favor tome nota que a lista acima é apenas indicativa e que quaisquer materiais bibliográficos adequados devem ser considerados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas para certificação Requisitos de Evidências modificados. Em todos os casos tal estará sujeito a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014016101 Realizar um Projecto Integrado

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Realizar um Projecto Integrado		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com as aplicações práticas de uma variedade de tarefas de um modo coordenando no âmbito da área vocacional.			
Código	UC HTR014016101	**Nível do QNQP**	5
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Data de Registo		**Data de Revisão de Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Analisar a tarefa e decidir sobre um curso de acção para realizar o projecto	a) Analisar as principais tarefas a completar para o projecto b) Definir as metodologias requeridas c) Completar um plano de acção para o projecto d) Justificar as estratégias adoptadas **Evidências Requeridas** *Escritas / Orais:* O formando deve produzir um plano eficaz que cubra as principais tarefas, metodologias e um plano de acção para o projecto	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
2. Detalhar as actividades a ser realizadas durante a concretização do projecto	a) Desenvolver padrões de serviço requeridos para o projecto b) Conceber uma sessão de formação para uma tarefa relacionada com o projecto c) Identificar questões de higiene e segurança a endereçar d) Desenvolver um orçamento para a realização do projecto **Evidências Requeridas** *Escritas / Orais:*	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

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

MO HTR014016101 REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **200** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que este módulo agregue aspectos dos Módulos da qualificação do Nível 5 para demonstrar a compreensão do estudante acerca sua área vocacional como um todo.

Estes Módulos devem incluir:

Módulos Obrigatórios do Nível 5

Controlar práticas de higiene e segurança

Demonstrar habilidades de supervisão

Demonstrar habilidades de formação

Implementar sistemas de controlo financeiro

Mais pelo menos 2 dos Módulos Optativos de cada qualificação do Nível 5

Mais partes de TODOS os Módulos de Habilidades Genéricas

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

Conteúdos/Contexto:

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 4

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:
Demonstrar como é que os Módulos teóricos e práticos realizados numa base individual se reúnem num todo para providenciar uma base sólida para que os estudantes participem como membros independentes do pessoal num nível de supervisão/gestão júnior após a graduação.

Para este efeito deve apresentar-se ao estudante um resumo de projecto no início da realização deste Módulo de maneira a endereçar o conteúdo, ao longo de um período de tempo, enquanto se realizam outros Módulos.

Este projecto pode ter em consideração uma das seguintes rotas através de uma abordagem de estudo de caso:

Um evento especial local
Um evento especial Nacional
Preparativos para a Copa do Mundo de Futebol
Identificação de problemas numa organização
Introdução de novos processos/ procedimentos

Durante a realização deste Módulo, é aconselhável encontrar-se com os estudantes para apresentar um resumo de todos os Resultados de Aprendizagem no início e dar o enquadramento. Tal pode incluir a introdução de um estudo de caso falso para demonstrar as abordagens requeridas durante a realização do projecto. Estas abordagens devem cobrir:

1. Planeamento
2. Desenvolvimento
3. Avaliação

Recomenda-se que se gastem **quatro (4)** sessões nestas actividades para garantir que o entendimento completo por parte dos estudantes relativamente às etapas envolvidas nestes processos.
Durante esta reunião inicial você deve acordar sobre um esquema/ plano de trabalho, incluindo datas de entrega para todas as etapas do projecto. Deve enfatizar-se aqui que estas datas não devem ser modificadas após ter-se chegado a um acordo. Você deve também planear ter reuniões de avaliação individual do progresso com os estudantes em intervalos regulares. Isto aplica-se igualmente ao docente em termos de dar comentários e providenciar apreciações aos estudantes!

Isto deve também ser explicado aos estudantes que se espera que eles completem grande parte deste trabalho fora da sala de aula para entrega no prazo designado.

Resultado de aprendizagem 1:

Na apresentação da fase de planeamento, os estudantes devem ser encorajados a perguntar-se as seguintes questões:

√ Onde é que eu começo?
√ O que é que eu sei e o que é que eu preciso de descobrir?
√ Onde é que eu encontro esta informação?
√ Como é que eu me organizo?
√ O que é que eu necessito de fazer e em que ordem é que eu o devo fazer?

Os estudantes devem identificar todas as tarefas chave e organizá-las por ordem de prioridade. Estas tarefas devem então ter recursos apropriados identificados de modo a realizá-las.

O plano de acção deve ser realizado utilizando objectivos SMART aos quais o estudante já foi exposto durante "Controlar práticas de higiene e segurança".

Resultado de aprendizagem 2:

O desenvolvimento de padrões de serviço poderá incluir a produção de cartões de trabalho para membros individuais do pessoal no trabalho para apoiar o estudante na realização do projecto. Estes estudantes poderão estar a Estudar no Nível 3 ou no Nível 4, bem como os colegas no Nível 5.

A sessão de formação deve ser programada para durar não mais do que **10 minutos** e ser uma parte integrada da actividade de projecto. A tarefa seleccionada deve ser importante para o resultado do projecto e reflectir sobre as experiências do estagiário. (ver definições incluidas o Módulo "Demonstrar habilidades de formação")

Novamente, questões de higiene e segurança identificadas devem ser de uma natureza realista e dentro da esfera de actuação do estudante a realizar o projecto. As mesmas poderão variar de potenciais perigos internos até questões de higiene pessoal.

Deve ser alocada a cada estudante um valor de orçamento realista com a explicação de não ser atribuído qualquer financiamento adicional independentemente dos motivos. Caso o estudante requeira algum financiamento adicional então ele/ ela deverão financiar este valor de uma órgão/ organização/ pessoas externas.

Resultado de aprendizagem 3:

Os estudantes devem ser encorajados a estruturar a sessão de resumo de acordo com a sua listagem de prioridades para o plano de acção. Os estudantes devem tomar notas do que eles devem planear dizer como evidência da sua preparação. O pessoal (do projecto) deve ser encorajado a verificar quaisquer detalhes com o estudante e em troca o estudante deve verificar a compreensão de processos e procedimentos.

A sessão de formação deve segur o plano de formação sendo eventuais desvios ao plano anotados e justificados posteriormente. O estudante deve demonstrar flexibilidade e criatividade na realização da sessão de formação. De novo, isto não deve durar mais do que **dez (10)** minutos.

Quaisquer questões relacionadas com higiene e segurança que surjam naturalmente devem ser lidadas de acordo com os procedimentos acordados sendo preenchida no momento toda a documentação legal necessária.

O estudante deve estar consciente dos constrangimentos impostos nele pela alocação orçamental e estar consciente do que eles estão a gastar durante o projecto. Eventuais falhas devem ser identificadas e rectificadas o mais rapidamente possível.

Garanta que o estudante satisfaz na totalidade o resumo do projecto em vigor para a satisfação do cliente. Os estudantes devem ser encorajados a procurarem activamente apreciações directamente dos clientes, talvez através de entrevistas pessoais, questionários e/ou e-mails ou visitas de seguimento.

Resultado de aprendizagem 4:

O estudante deve ser encorajado a resumir as principais abordagens adoptadas para cada etapa do projecto dando a PRINCIPAL razão para adoptar tal método. A habilidade para manter um breve resumo é uma habilidade em si e deve ser enfatizada.

O estudante deve ser encorajado a ver os lados positivos e negativos no âmbito de diferentes aspectos do projecto integrado, por exemplo:
Habilidades melhoradas de pesquisa, expandir os conhecimentos existentes de um conjunto de recursos disponíveis, a oportunidade para utilizar habilidades criativas, experiência sobre como um plano de acção funciona ou não finciona, pressões de prazos, como todos os Módulos contribuem para a experiência/ qualificação como um todo.

Ao olhar para áreas de auto-melhoria o estudante deve olhar para as seguintes:
- Gestão de tempo: mais/ menos tempo na preparação,
- Definição de prioridades: aplicação da lógica e pensar sobre a tarefa em tempo real

- Focalização: utilização listas de verificação para melhorar a concretização da tarefa
- Atenção ao detalhe: “falhar o planeamento é planear para falhar” se o detalhe não é correcto outros notarão

O documento/ relatório coerente deve salientar o conhecimento e experiência ganho ao longo do projecto e como tal pode ser útil no desenvolvimento futuro da carreira

Abordagens para Gerar Evidências

O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que conterão elementos de habilidades genéricas. Ele/ ela deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em grupos. A iniciação às actividades deve assegurar que o estudante tem uma compreensão clara da natureza e propósito do trabalho.

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

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

Procedimentos de avaliação

Os estudantes devem receber um cronograma com datas de entrega para cada secção do projecto integrado. Contudo, as instruções para a tarefa de avaliação devem ser distribuídas de modo a permitir que os estudantes tenham tempo para assimular os detalhes e aspirarem à data de finalização. Os avaliadores poderão responder a questões, oferecer clarificações, orientação e assistência na medida do razoável.

A este nível, os estudantes devem trabalhar independentemente. Depende do avaliador tomar medidas razoáveis para garantir que o projecto é trabalho do estudante e de mais ninguém. Por exemplo os avaliadores poderão desejar questionar informalmente os estudantes em várias etapas sobre o seu conhecimento e compreensão do projecto em que eles embarcaram. Os avaliadores devem também assegurar que quando se fizer pesquisas em outros estabelecimentos ou sob a supervisão de outros, que o estudante não recebe assistência indevida.

Resultados de aprendizagem 1-4

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo são avaliados utilizando o projecto integrado na forma de um estudo de caso.

Este projecto deve ser avaliado utilizando os seguintes critérios:
√ Tem evidências suficientes das 3 fases essenciais do projecto, é produzido de acordo com um padrão elevado e está claramente inter-relacionado
√ Demonstra uma interpretação perspicaz do resumo do projecto
√ Está focado e é relevante para as tarefas associadas com o resumo do projecto

√ É claro e bem estruturado utilizando linguagem que é precisa e técnica quando requerido
√ Consolida e integra eficazmente os conhecimentos e habilidades requeridos

Progressão

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos da qualificação de nível 5. Ao completar com sucesso este Módulo, um estudante pode progredir para outros Módulos Vocacionais no Nível 5, sair para trabalho vocacionalmente relacionado nas indústrias de hotelaria e turismo ou continuar para o Ensino Superior Politécnico.

Referências

1. Por favor tome nota que a lista acima é apenas indicativa e que quaisquer materiais bibliográficos adequados devem ser considerados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas para certificação Requisitos de Evidências modificados. Em todos os casos tal estará sujeito a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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

UC HTR014017101 Levar a cabo uma experiência de trabalho

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Levar a cabo uma experiência de trabalho		
Descrição da Unidade de Competência Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com o desenvolvimento de habilidades de experiência de trabalho de forma a contribuir eficazmente para uma organização.			
Código	UC HTR014017101	**Nível do QNQP**	4
Campo	Hotelaria e Turismo	**Sub-campo**	01 Hotelaria
Data de Registo		**Data de Revisão de Registo**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Desenvolver habilidades de preparação para a experiência de trabalho	a) Investigar oportunidades de experiência de trabalho apropriadas b) Actualizar qualidades correntes e habilidades requeridas para uma posição identificada c) Descrever e concordar em metas e objectivos para a experiência de trabalho d) Preparar a experiência de trabalho através da reunião de informação essencial. e) Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos para a experiência de trabalho. **Evidências Requeridas** *Escritas / Orais:* Os formandos podem claramente actualizar as qualidades e habilidades através de auto-avaliação e podem estabelecer objectivos pessoais realistas. *Demonstração:* Os formandos são capazes de confirmar os preparativos para a posição da experiência de trabalho com o empregador.	*Qualidades e habilidades:* Qualidades: Habilidades pessoais e interpessoais, habilidades práticas *Metas e objectivos:* Um mínimo de 3 metas e 1 objectivo *Informação essencial:* Datas, horário de trabalho, contrato inicial, localização, requisitos particulares do local de trabalho.
2. Realizar as tarefas da experiência de trabalho planeadas	a) Estabelecer os padrões esperados a serem atingidos b) Realizar as tarefas alocadas de uma forma profissional de acordo com os padrões esperados. c) Observar os requisitos de saúde, segurança e higiene em todos os momentos. d) Demonstrar a capacidade de lidar com situações imprevistas.	*Padrões esperados:* Tempos de presença, vestuário apropriado, regras na utilização de equipamento,

	Evidências Requeridas *Demonstração:* Os formandos são capazes de realizar as tarefas alocadas durante a experiência de trabalho e lidar com situações inesperadas.	apresentação do produto final. *Situações inesperadas:* Reclamações de clientes, falta de produtos /produção disponível, carga de trabalho extra
3. Contribuir para a organização	a) Observar atentamente as práticas de trabalho colocando questões quando for relevante. b) Ouvir atentamente as instruções, aceitando-as de uma forma positiva. c) Trabalhar eficazmente como individuo. d) Trabalhar eficazmente como membro de uma equipa. e) Modificar apropriadamente o comportamento de forma a corresponder às necessidades de diferentes situações. **Evidências Requeridas** *Demonstração:* Os formandos são capazes de trabalhar cooperativamente com outros e operar eficazmente como indivíduos.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
4. Avaliar a experiência de trabalho	a) Determinar o progresso feito em direcção aos objectivos definidos. b) Analisar as habilidades desenvolvidas durante a experiência de trabalho. c) Avaliar a localização da experiência de trabalho. d) Desenvolver objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros. **Evidências Requeridas** *Escritas / Orais:* Os formandos devem produzir um relatório detalhando o progresso realizado durante a experiência de trabalho e desenvolver objectivos futuros realistas.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

MO HTR014017101 LEVAR A CABO UMA EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (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 **160** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo desenvolva no estudante a consciência das realidades de trabalhar nos sectores da hotelaria e turismo. As habilidades desempenhadas a este nível devem reflectir a experiência obtida no Nível 3 e na conclusão dos Módulos do 1º semestre do Nível 4.

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 4

Propostas para a realização deste módulo

16 Créditos = 160 Horas normativas

Actualmente estão programadas no calendário 2 horas formais por semana

Estas 2 horas devem ser utilizadas para o leccionamento e avaliação de:

Resultado de Aprendizagem 1: Desenvolver as habilidades de preparação para o trabalho, incluindo actualizar o CV e definir novas metas e objectivos. Semanas sugeridas 20 – 25e

Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar a experiência de trabalho Semanas sugeridas 35 – 37.

As restantes 142 horas devem ser empregues fora da escola, no vínculo laboral.

É sugerido que durante as semanas 20 – 28 os estudantes devem realizar um programa de orientação no vínculo laboral que NÃO seja avaliado formalmente por ninguém. A esta tarefa devem ser alocadas um mínimo de 3 horas por semana.

Entre as semanas 28 e 38, os estudantes devem realizar as suas experiências de trabalho que serão avaliadas. A experiência de trabalho deve ter um mínimo de 8 horas por semana, a ser acordado / organizado entre o empregador e o estudante.

Devem ser realizadas observações pelo empregador / supervisor numa base diária regular. Esta observação diária não tem de ser registada formalmente numa lista de verificação de observação, mas o empregador / supervisor deve fazer o registo formalmente numa base semanal, em consulta com o estudante.

Os docentes devem realizar observações formais de cada estudante em pelo menos 3 ocasiões durante o vínculo laboral. Este aspecto vai servir 2 propósitos:

- Monitorizar o desempenho do estudante com os empregadores
- Avaliar formalmente o desempenho do estudante

20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37

As células a vermelho indicam o ensino / avaliação para os Resultados de Aprendizagem 1 e 4.

As células a azul claro indicam a orientação para o trabalho

As células a azul-escuro indicam a experiência de trabalho avaliável

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Ao leccionar este Resultado de Aprendizagem, os estudantes devem ser encorajados a actualizar o seu CV, detalhando as suas qualidades e habilidades pessoais actuais, reflectindo as suas experiencias de trabalho anteriores realizadas para o Nível 3. Os estudantes devem ser guiados na actualização deste documento. Devem ser encorajados a serem honestos nas suas afirmações, demonstrando ao mesmo tempo as suas habilidades para operar eficazmente no sector.

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 2:

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

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

Resultado de Aprendizagem 4:

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

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

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

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

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

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1:

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

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

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

Resultados de Aprendizagem 2 e 3:

Estes Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados através de uma lista de verificação de observação simples a ser preenchida pelo empregador durante a experiência de trabalho.

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

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

Resultado de Aprendizagem 4:

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

Progressão

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

Bibliografia

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor ANEP 2016

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

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