

**PROGRAMA INTEGRADO DE REFORMA DA
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL
PREPARAÇÃO DE NOVOS CURSOS DE
FORMAÇÃO:**

**GUIA DE TURISMO – CERTIFICADO
PROFISSIONAL NÍVEL 4**

**INFORMAÇÃO DE REGISTO DE QUALIFICAÇÃO
REGISTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA E
INFORMAÇÃO GERAL**



CAMPO PROFISSIONAL

HOTELARIA E TURISMO

CERTIFICADOS VOCACIONAIS DE NÍVEL 4 EM:

Guias Turísticos Regionais

Documentos para Validação da Qualificação

Anexo B

Módulos de ensino

Abril 2010

ÍNDICE

Anexo B

Informação sobre o registo das Qualificações: Guias Turísticos. **3**

Anexo B 1

Módulos Genéricos **10**

Definir objectivos para a vida; Adoptar hábitos de vida saudáveis; Usar a língua Inglesa com objectivos sociais, pessoais e de negócios; Comunicar informação em língua Inglesa relacionada com o emprego; Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa; Produzir materiais escritos em língua Inglesa; Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos; Investigar e resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade; Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos; Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita

Anexo B 2

Módulos Obrigatórios **101**

Introdução ao 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 áreas; Providenciar primeiros socoros básicos; Providenciar informação turistica básica para clientes; Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.

Anexo B 3

Módulos Opcionais **180**

Anexo B 3.1

Módulos Opcionais de Guias Turísticos **181**

Cobrar o cliente e processar o pagamento; Desempenhar uma auto-avaliação sobre uma determinada actividade; Coordenar e gerir um tour; Demonstrar conhecimentos das leis no T; Cond. Uma exp. Cultural guiada para os T; Cond. Uma exp. guiada na Natureza para os T.; Guiar os visitantes através de uma act. De T. De aventura.

Anexo B

Informação sobre o registro das Qualificações de:
Guias Turísticos Regionais

Informação sobre o Registo da Qualificação

Título da Qualificação:		Certificado Vocacional (4) em Serviços de Guias Turísticos							
Código Nacional		QHCT024004							
Campo	09 Serviços				Sub-Campo	2 Turismo			
Nível do QNQP:	Certificado Vocacional Nível quatro (4)				Créditos totais:	120			
Data do registo					Data da revisão do registo:	Cada 3 anos			
Progressão:	Graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa da Indústria como guias turísticos ou ingressar num curso Certificado Vocacional 5 do Campo da Hotelaria e Turismo.								
Regras de combinação de módulos									
Módulos de habilidades genéricas: O candidato deve completar um mínimo de 20 créditos . Módulos Profissionais Obrigatórios : O candidato deve completar um mínimo de 42 créditos . Módulos Profissionais Opcionais: O candidato deve completar um mínimo de 42 créditos . Módulo sobre experiência de trabalho: O candidato deve completar um mínimo de 16 créditos .									
Conteúdo da Qualificação Módulos constantes nesta Qualificação									
Código do Módulo	Código da Unidade de Competência relacionada	Título do Módulo	Número de Créditos	Horas normativas					
Módulos de habilidades genéricas									
MO HG014001	UC HG014001	Definir objectivos para a vida	2	20					
MO HG014002	UC HG014002	Adoptar hábitos de vida saudáveis	2	20					
MO HG024001	UC HG024001	Usar a língua Inglesa com objectivos sociais, pessoais e de negócios	2	20					
MO HG024002	UC HG024002	Comunicar informação em língua Inglesa relacionada com o emprego	2	20					
MO HG024003	UC HG024003	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa	2	20					
MO HG024004	UC HG024004	Produzir materiais escritos em língua Inglesa	2	20					
MO	UC	Interpretar informação utilizando processos e	2	20					

HG034001	HG034001	procedimentos matemáticos		
MO HG034002	UC HG034002	Investigar e resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade	2	20
MO HG044001	UC HG044001	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos	2	20
MO HG044002	UC HG044002	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita	2	20
		Total	20	200
Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios				
MO HCT 014001	UC HCT014001	Introdução ao Marketing e técnicas de vendas	6	60
MO HCT 014002	UC HCT014002	Controlar custos e vendas	8	80
MO HCT 014003	UC HCT014003	Monitorar a higiene e practicas seguras na Hotelaria e Turismo	6	60
MO HCT 014004	UC HCT014004	Manter um programa de limpeza para as diferentes areas	6	60
MO HCT 014005	UC HCT014005	Providenciar primeiros socoros básicos	6	60
MO HCT 014006	UC HCT014006	Providenciar informação turistica básica para clientes	4	40
MO HCT 014007	UC HCT014007	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.	6	60
Total Creditos			42	420
Módulos de Habilidades Vocacionais Opcionais				
MO HCT014016	UC HCT014016	Cobrar o cliente e processar o pagamento	4	40
MO HCT014030	UC HCT014030	Desempenhar uma auto-avaliação sobre uma determinada actividade	4	40
MO HCT024031	UC HCT024031	Coordenar e gerir um tour	8	80
MO HCT024032	UC HCT024032	Demonstrar conhecimentos das leis no Turismo.	6	60

MO HCT024033	UC HCT0240 33	Conduzir uma experiência. Cultural guiada para os Turistas.	8	80
MO HCT024034	UC HCT0240 34	Conduzir uma experiência. guiada na Natureza para os Turistas.	6	60
MO HCT024035	UC HCT0240 35	Guiar os visitantes através de uma actividade.de Turismo. e aventura	6	60
Total credits			42	420
MO HCT014036	UC HCT0140 36	Levar a cabo a experiência de trabalho na Hotelaria e Turtismo II	16	16
Total credits			16	16

Grupo alvo(s)	Pontos de saída
<p>Aqueles que concluíram com sucesso o nível 3</p> <p>Aqueles que possuem um certificado profissional de nível básico</p>	<p>Desenvolvimento de habilidades para realizar actividades de restaurante básicas, lidar com clientes vários em rotinas conhecidas e situações previsíveis e de raciocínio limitado, com um mínimo de supervisão.</p> <p>Asseguram a supervisão de pequenos grupos de trabalho.</p> <p>Um certificado profissional de nível básico ou um curso de curta duração para área em questão.</p>
Candidatos com experiência mínima de 1 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Hotelaria e Turismo	

Formas de instrução	
<p>Actividades práticas nas diferentes instituições locais, 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.</p> <p>Experiência de trabalho na Instituição ou em outras instituições do mesmo sector.</p> <p>O reconhecimento de aprendizagem anterior deve ser considerado para os que já trabalharam numa empresa do sector anteriormente.</p> <p>O ensino à distância deve ser também considerado como uma forma importante de instrução da qualificação em futuros desenvolvimentos</p>	
Requisitos de instrução	
Instalações e Equipamento	<p>Equipamento completo para operações de Cozinha</p> <p>Equipamento completo para operações de restaurante</p> <p>Equipamento para operações de recepção e Andares</p> <p>Equipamento completo para práticas de Recepção, restaurante e Andares</p> <p>Sala de computadores</p> <p>Biblioteca</p>
Recursos	<p>Seleção de alimentos da época frescos e locais</p> <p>Materiais de referência para cada estudante</p> <p>Livros de trabalho</p> <p>Uniformes de Cozinha</p> <p>Facas de cozinha</p> <p>Livros para praticas e de teoria de Cozinha para cada aluno</p> <p>Livros para praticas e de teoria de Recepção e Andares para cada aluno</p>
Duração	<p>A duração sera de um ano, 38 semanas, 32 horas semanais em media durante 2 semestres.</p> <p>Outras durações possíveis de instrução negociáveis com os empregadores ou com os estudantes individualmente</p>

Estratégias de avaliação dos candidatos							
Instrumentos			Ficha de avaliação / Entrevista estruturada	Lista de verificação / Ficha de entrevista estruturada / Apresentação	Lista de verificação / Diário / Livro de registos	Diário / Livro de registos	Estudos de caso / Lista de verificação
Métodos			Correcção e classificação Entrevista	Observação	Avaliação / Verificação	Verificação	Escrito / Oral
Actividade			Escrita/ Oral	Demonstração	Produto	Desempenho no local de trabalho	Trabalho em grupo (Estudos de caso, Discussão, Dramatização)
Tipo	Título do Módulo	Créditos					
M	Introdução ao Marketing e técnicas de vendas	6	x	x			x
M	Controlar custos e vendas	8	x	x	x	x	
M	Monitorar a higiene e practicas seguras na Hotelaria e Turismo	6					
M	Manter um programa de limpeza para as diferentes areas	6					
M	Providenciar primeiros socoros básicos	6	x	x			x
M	Providenciar informação turistica básica para clientes	4	x	x		x	x
M	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.	6	x	x	x		
E	Cobrar o cliente e processar o pagamento	4	x	x		x	
E	Contribuir para o turismo sustentável em Moambique	8	x	x	x		
E	Coordenar um tour	8	x	x	x	x	
E	Demonstrar conhecimentos da lei no Turismo	4	x	x	x		
E	Entender a o sistema de classificação das facilidades turísticas	4	x	x	x	x	

E	Examinar as influências da Indústria do Turismo	4	x		x		x
E	Source information on the Mozambican tourism product	6	x	x			
E	Develop touristic animation	4	x	x	x		
G	Definir objectivos para a vida	2					
G	Adoptar hábitos de vida saudáveis	2					
G	Usar a língua Inglesa com objectivos sociais, pessoais e de negócios	2					
G	Comunicar informação em língua Inglesa relacionada com o emprego	2					
G	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa	2					
G	Produzir materiais escritos em língua Inglesa	2					
G	Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos	2					
G	Investigar e resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade	2					
G	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos	2					
G	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita	2					
wpe	Levar a cabo a experiência de trabalho na Hotelaria e Turismo II	16		x	x	x	

Semestre	Títulos do módulos
Módulos de habilidades genéricas	
1	Definir objectivos para a vida
2	Adoptar hábitos de vida saudáveis
1	Usar a língua Inglesa com objectivos sociais, pessoais e de negócios
2	Comunicar informação em língua Inglesa relacionada com o emprego
1	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa
2	Produzir materiais escritos em língua Inglesa
1	Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos
1+ 2	Investigar e resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade
1	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos
2	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita
Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios	
1	Introdução ao Marketing e técnicas de vendas
1	Controlar custos e vendas
2	Monitorar a higiene e practicas seguras na Hotelaria e Turismo
1	Manter um programa de limpeza para as diferentes areas
1	Providenciar primeiros socoros básicos
1	Providenciar informação turistica básica para clientes
2	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.
Módulos de Habilidades Vocacionais Opcionais	
2	Cobrar o cliente e processar o pagamento
2	Desempenhar uma auto-avaliação sobre uma determinada actividade
2	Coordenar e gerir um tour
2	Demonstrar conhecimentos das leis no Turismo.
2	Conduzir uma experiência. Cultural guiada para os Turistas.
2	Conduzir uma experiência. guiada na Natureza para os Turistas.
2	Guiar os visitantes através de uma actividade.de Turismo. e aventura

Anexo B 1

Módulos de ensino Genéricos

Módulos Habilidades Genéricas

Definir objectivos para a vida

Título da Unidade de Competência: Definir Objectivos para a Vida

Número do Módulo: MO HG014001

Data da validação: 04 de Junho de 2009

Nível do QNQP: 04

Valor de Crédito: 02

Requisitos de Entrada: Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 3

Introdução da Unidade de Competência:

No fim desta unidade de competência, o candidato deve ser capaz de explicitar as principais opções que vão orientar o desenvolvimento pessoal e profissional do candidato e possuir instrumentos para o acompanhamento e ajustamento das mesmas;

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

Em relação a definir objectivos para a vida:

- ✓ Definir objectivos pessoais;
- ✓ Demonstrar proactividade; e
- ✓ Gerir as finanças pessoais.

Resultado de Aprendizagem 1.1: Definir objectivos pessoais

Crítérios de Desempenho:

- (a) Explicita os seus valores pessoais e a sua razão de ser;
- (b) Visualiza o seu futuro, nas várias dimensões;
- (c) Define metas intermédias para o alcance dos objectivos de futuro; e
- (d) Reconhece a importância de dar-se tempo a si próprio para avaliar o grau de alcance das metas.

Âmbito de Aplicação:

Contexto Social: Pessoal e familiar

Evidências Requeridas:

Evidência escrita e orais de que o candidato:

- ✓ Discute e identifica a razão de ser como indivíduo;
- ✓ Com base numa lista de valores e seleccionando apenas sete, elabora a sua carta de valores e justifica a relação entre os valores e a sua razão de ser;
- ✓ De acordo com um modelo pré-definido, clarifica a sua visão pessoal em termos das dimensões social, profissional, financeira e de saúde através de um exercício de visualização e mapeamento;
- ✓ De acordo com um modelo pré-definido, elabora o mapa de metas anuais pessoais para o alcance da visão pessoal; e
- ✓ Dá exemplos de como, na sua vida prática, monitora as suas metas, justificando a importância de monitorar o seu mapa de metas.

Resultado de Aprendizagem 1.2: Demonstrar proactividade

CrITÉRIOS de Desempenho:

- (a) Conhece as suas forças e fraquezas;
- (b) Identifica e procura oportunidades;
- (c) Não tem dificuldade em mudar a sua posição quando confrontado com argumentos válidos; e
- (d) Gere as suas emoções de forma a não prejudicar os resultados que quer atingir.

Âmbito de Aplicação:

Contexto Social:	Pessoal, amigos, familiares, etc.
Contexto da Formação:	Na sala de aulas
Contexto Profissional:	Nas actividades profissionais.

Evidências Requeridas:

Evidência escrita e orais de que o candidato:

- ✓ Analisa os seus pontos fortes e fracos numa matriz SWOT individual; e
- ✓ De acordo com um estudo de caso sobre opções de vida, explica como, a partir das oportunidades presentes no caso se relacionam com os seus objectivos pessoais e escolha das várias alternativas apresentadas as que melhor se adequam aos objectivos.

Evidência através de simulação ou dramatização:

- ✓ Numa dinâmica de grupo, onde os candidatos são colocados em situações de tensão emocional ou de mudança necessária, observam controlo emocional.

Resultado de Aprendizagem 1.3: Gerir as finanças pessoais

CrITÉrios de Desempenho:

- (a) Identifica as fontes de receita e as fontes de despesa pessoais, através de um orçamento pessoal;
- (b) Traduz os seus objectivos pessoais em necessidades de investimento;
- (c) Preenche correctamente os formulários bancários; e
- (d) Calcula os seus impostos e taxas pessoais e preenche as respectivas declarações.

Âmbito de Aplicação:

Contexto Social: Pessoal e da família.

Evidências Requeridas:

Evidências escritas e orais de que o candidato:

- ✓ Elabora o orçamento pessoal, considerando todas as receitas e despesas pessoais e as necessidades de investimento;
- ✓ Explica as diferenças entre as contas correntes e contas a prazo;
- ✓ Preenche os formulários que se utilizam pelos bancos; e
- ✓ Preenche a declaração de IRPS.

NOTAS DE SUPORTE

Horas Normativas

de Aprendizagem: O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de 20 horas

Propósito: Esta unidade de competência é concebida para permitir que o formando adquira conhecimentos sobre como definir objectivos para a vida individual e profissional

Conteúdo da Unidade de Competência:

Explicação das principais opções que vão orientar o desenvolvimento pessoal e profissional do candidato e domínio dos instrumentos para o acompanhamento e ajustamento das mesmas;

Contexto da Unidade de Competência: O formador deverá combinar métodos activos e centrados no candidato, utilizando:

- ✓ Aulas expositivas sobre os elementos de competência da unidade;
 - ✓ Simulações ou dramatizações - dinâmica de grupo, onde os candidatos são colocados em situações de tensão emocional ou de necessidade de mudança, para observar o controlo emocional;
 - ✓ Exercícios práticos sobre elaboração de orçamento individual, análise SWOT individual, preenchimento de formulários bancários e de declaração do Imposto sobre Rendimento de Pessoas Singulares (IRPS);
 - ✓ Estudo de caso sobre opções de vida; e
 - ✓ Outras actividades ou metodologias que o formador considerar adequadas para o candidato dominar as matérias desta unidade de competência.
-

Abordagem da Avaliação: A avaliação de todos os resultados de aprendizagem deverá basear-se na combinação de Avaliações Formativa e Somativa (exercícios, provas escritas ou orais)

Progressão: Esta unidade de competência faz parte do Certificado Vocacional 4 da ocupação de técnico de Contabilidade na área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 5.

Bibliografia:

Amorim, Dário. (2006) 51 Dicas para a conquista da automotivação: o caminho mais curto para o sucesso. Rio de Janeiro: Qualitymark.

Danny, Richard. (1998) Motivação para vencer: técnicas comprovadas para um melhor desempenho. Lisboa: Clássica Editora.

Dias, Fernando. (2004) “Relações Grupais e Desenvolvimento Humano” Lisboa: Instituto Piaget

Sequeira, J. (2003). Desenvolvimento pessoal. Lisboa: 4ª ed., Monitor.

Direitos Autorais:

PIREP 2009

Esta unidade de competência é um esboço somente para uso pela Fase-Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.

Adoptar hábitos de vida saudáveis

Título da Unidade de Competência:
Saudáveis

Adoptar Hábitos de Vida

Número do Módulo: HG014002

Data da validação: 04 de Junho de 2009

Nível do QNQP: 04

Valor de Crédito: 02

Requisitos de Entrada: Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 3

Introdução da Unidade de Competência:

No fim desta unidade de competência, o candidato deve ser capaz de conhecer, descrever e exercitar comportamentos e práticas que levem à adopção de hábitos de vida saudável, em termos nutricionais e de higiene, evitando comportamentos de riscos e tendo um comportamento social e sexual responsável e ético

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

Em relação a adoptar hábitos de vida saudáveis:

- ✓ Demonstrar um comportamento saudável em termos nutricionais;
- ✓ Demonstrar hábitos de higiene pessoal;
- ✓ Planificar o seu tempo de modo de modo a equilibrar o trabalho físico, intelectual e o lazer;
- ✓ Entender e evitar os comportamentos de risco;
- ✓ Entender as formas de transmissão do HIV; e
- ✓ Conhecer os direitos das pessoas vivendo com HIV.

Resultado de Aprendizagem 2.1: Demonstrar um comportamento saudável em termos nutricionais

Critérios de Desempenho:

- (a) Sabe as regras para seguir uma dieta semanal equilibrada;
- (b) Identifica a importância nutricional de cada grupo de alimentos; e
- (c) Interpreta correctamente os rótulos que contém informação nutricional.

Âmbito de Aplicação:

Contexto Social:

Pessoal e familiar

Evidências Requeridas:

Evidências escrita e orais de que o candidato:

- ✓ Elabora um plano para uma dieta semanal com base na importância nutricional de cada alimento; e
- ✓ Demonstra interpretar correctamente a informação nutricional.

Resultado de Aprendizagem 2.2: Demonstrar hábitos de higiene pessoal

Critérios de Desempenho:

- (a) Conhece as regras de higiene pessoal; e
- (b) Identifica os riscos associados com a falta de higiene pessoal.

Âmbito de Aplicação:

Contexto Social: Pessoal e familiar

Evidências Requeridas:

Evidências escritas e orais de que o candidato:

- ✓ Discute as regras de higiene e os riscos associados à ausência de higiene; e
- ✓ Demonstra ter uma preocupação permanente com a sua higiene pessoal.

Resultado de Aprendizagem 2.3: Planificar o seu tempo de modo a equilibrar o trabalho físico, intelectual e o lazer

Critérios de Desempenho:

- (a) Identifica os sinais de stress e suas causas; e
- (b) Define a sua agenda de trabalho tomando em consideração as suas tarefas, as horas de descanso, as horas de lazer e o tempo dedicado ao exercício físico.

Âmbito de Aplicação:

Contexto Social:	Pessoal e familiar
Contexto Profissional:	Nas actividades profissionais

Evidências Requeridas:

Evidências orais ou escritas de que o candidato:

- ✓ Discute os possíveis sintomas de stress em si e nos seus colegas;
- ✓ Discute as causas deste stress e propõe medidas para a sua solução; e
- ✓ Faz o seu plano semanal de acordo com uma agenda equilibrada.

Resultado de Aprendizagem 2.4:

**Entender e evitar os
comportamentos de risco**

Critérios de Desempenho:

- (a) Reconhece a pressão dos pares como factor de vulnerabilidade para relações sexuais desprotegidas;
 - (b) Conhece os efeitos do álcool e outras drogas no comportamento pessoal, social e profissional; e
 - (c) Reconhece a importância de um equilíbrio para a vida e desenvolvimento pessoal.
-

Âmbito de Aplicação:

Contexto Social:

Amigos, namorados, familiares, etc.

Evidências Requeridas:

Evidências escritas ou orais de que o candidato:

- ✓ Discute e exemplifica a importância de um equilíbrio bio-psico-social
- ✓ Discute e exemplifica formas de pressão de pares
- ✓ Discute e explica os efeitos do álcool e de outras drogas no comportamento pessoal e suas implicações num contexto social e num contexto profissional

Resultado de Aprendizagem 2.5:**Entender as formas de transmissão
do HIV**

Critérios de Desempenho:

- (a) Conhece as práticas sexuais seguras para evitar a infecção pelo HIV;
- (b) Reconhece outras formas de transmissão da infecção pelo HIV;
- (c) Reconhece os próprios mitos, crenças e preconceitos que dificultam a adoção de práticas sexuais seguras e outras condutas preventivas; e
- (d) Reconhece situações de risco relacionadas com o trabalho que executa ou com as características do seu local de trabalho e sabe o que fazer em caso de suspeita de possível infecção.

Âmbito de Aplicação:

Contexto Social:	Amigos, namorados, familiares, etc.
Contexto Profissional:	Nas actividades profissionais.

Evidências Requeridas:

Evidências escritas ou orais de que o candidato:

- ✓ Descreve as práticas sexuais seguras;
- ✓ Discute as possíveis situações de risco no local de trabalho e o que fazer em caso de suspeita de infecção; e
- ✓ Discute as barreiras à adoção destas práticas;

Resultado de Aprendizagem 2.6:**Conhecer os direitos das pessoas
vivendo com HIV**

Critérios de Desempenho:

- (a) Reconhece a existência de discriminação contra as pessoas que vivem com o HIV;
- (b) Posiciona-se contrariamente a esta exclusão;
- (c) Conhece a lei relativamente ao HIV/SIDA e sua aplicação no local de trabalho;
- (d) Conhece as alternativas para o tratamento de Infecções de Transmissão Sexual e do HIV; e
- (e) Reflecte sobre atitudes solidárias na defesa dos direitos das pessoas que vivem com o HIV/SIDA.

Âmbito de Aplicação:

Contexto Social:	Amigos, namorados, familiares, etc.
Contexto Profissional:	Nas actividades profissionais.

Evidências Requeridas:

Evidências escritas ou orais:

- ✓ Discute as formas de discriminação, utilizando exemplos reais ou ficcionados;
- ✓ Descreve a legislação aplicável ao HIV/SIDA no local de trabalho;
- ✓ Descreve as possibilidades de tratamento de ITS e HIV ; e
- ✓ Discute as possibilidades de uma relação mais sã e solidária com as pessoas que vivem com o HIV/SIDA.

NOTAS DE SUPORTE

**Horas Normativas
de Aprendizagem:**

O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de 20 horas

Propósito:

Esta unidade de competência é concebida para permitir que os formandos adquiram conhecimentos sobre como adoptar hábitos de vida saudáveis.

Conteúdo da Unidade de Competência:

Conhecimentos, descrição e exercitação de comportamentos e práticas que levem à adopção de hábitos de vida saudável, em termos nutricionais e de higiene, evitando comportamentos de riscos e com vista a um comportamento social e sexual responsável e ético

Contexto da Unidade de Competência: O formador deverá combinar métodos activos e centrados no candidato, utilizando:

- ✓ Aulas expositivas sobre os elementos de competência da unidade;
 - ✓ Simulações ou dramatizações - dinâmica de grupo sobre comportamentos de risco (álcool, outras drogas e HIV);
 - ✓ Exercícios práticos sobre elaboração de plano de dieta semanal (baseado no equilíbrio nutricional) e plano de actividades semanal (baseado numa agenda equilibrada entre trabalho físico, intelectual e lazer);
 - ✓ Estudo de caso sobre formas de transmissão do HIV e direitos de pessoas vivendo com HIV; e
 - ✓ Outras actividades ou metodologias que o formador considerar adequadas para o candidato dominar as matérias desta unidade de competência.
-

Abordagem da Avaliação: A avaliação de todos os resultados de aprendizagem deverá basear-se na combinação de Avaliações Formativa e Somativa (exercícios, provas escritas ou orais)

Progressão:

Esta unidade de competência faz parte do Certificado Vocacional 4 da ocupação de técnico de Contabilidade na área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 5.

Bibliografia:

Carol, S. e Smith, T. (2000) Guia prático da vida saudável: aprenda a melhorar o seu estilo de vida para ter mais saúde e ser mais feliz. São Paulo: 2ª ed., Publifolha.

Ogata, A. e Marchi, R. (2006) Wellness: seu guia de bem-estar e qualidade de vida. São Paulo: Campus/Elsevier.

República de Moçambique. Lei 5/2002, de 5 de Fevereiro.

Vergas, H e Silva, B. (2007) Viver mais e melhor: segredos para uma vida saudável. São Paulo: Promovida.

Direitos Autorais:**PIREP 2009**

Esta unidade de competência é um esboço somente para uso pela Fase-Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.

Usar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e de negócio

Título do Módulo:	Usar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e de negócios
Número do Módulo	MOHG024001
Data de Validação:	04 de Junho de 2009
Nível:	04
Créditos:	02
Requisitos de Entrada:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.

Introdução ao Módulo:	Ao completar este Módulo, os candidatos serão capazes de comunicar, a um nível pré-intermediário, com propósitos sociais, pessoais e profissionais quotidianos
------------------------------	--

Resumo dos Resultados de Aprendizagem

1. Participar na interacção social.
2. Usar gramática e vocabulário apropriados
3. Usar linguagem culturalmente apropriada

Título do Módulo: Usar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e de negócio.

Resultado de Aprendizagem 1: Participar na interacção social.

Critérios de Desempenho:

- (a) Usar uma diversidade de estratégias de fala e audição para manter a comunicação
- (b) As principais ideias são claramente distinguidas durante a interacção e são apoiadas por informação apropriada ao contexto e tópico da discussão

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

Os contextos incluem:

Contextos institucionais

Contextos de local de trabalho/empresa

Relações pessoais e interpessoais

Um a um, em pequenos ou grandes grupos, com uma audiência, por telefone.

Conteúdo inclui:

Conhecimento: relacionado com as condições sociais, experiências humanas e assuntos de trabalho.

Relacionamentos: interacções no local de trabalho, interacções no grupo.

Tipos de textos:

Textos falados, neste nível, incluem os narrativos, persuasivos, factuais e diários/de informação;

Exemplos de textos falados são conversações, instruções, orientações, descrições, histórias.

Evidências Requeridas:

O candidato deve demonstrar 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.

Título do Módulo:	Usar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e de negócio.
--------------------------	--

Resultado de Aprendizagem 2:	Usar gramática e vocabulário apropriados;
-------------------------------------	---

Critérios de Desempenho:

- (a) As estruturas gramaticais são identificadas e utilizadas para extrair o significado, em textos orais recebidos.
- (b) As estruturas gramaticais apropriadas são utilizadas para transmitir efectivamente o significado, em textos falados.
- (c) O vocabulário é relevante e apropriado

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

As indicações contextuais incluem: partes do discurso; palavras derivadas; palavras compostas; raíz, prefixos, sufixos; derivadas compostas; etimologia; sinónimo, antónimo, homónimo; homófono.

Evidências Requeridas: O candidato deve demonstrar conhecimento e usar estruturas de linguagem e convenções para formar ou decodificar o significado do vocabulário ou de construções não familiares.

Título do Módulo: Usar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e de negócio.

Resultado de Aprendizagem 3: Usar linguagem culturalmente apropriada

Critérios de Desempenho:

- (a) Mostrar conhecimento sobre deficiência, género e linguagem cultural sensível
- (b) Expressar ideias e opiniões de modo que reflitam respeito aos outros e sensibilidade para com as diferenças.

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

Os contextos incluem:

contextos de género e raça

relações pessoais e interpessoais

Os textos culturais e sociais incluem textos orais e escritos lidando com questões culturais e sociais, textos reflectindo atitudes perante o género, deficiência, raça e grupos étnicos

Evidências Requeridas:

O candidato deve demonstrar uma compreensão e capacidade para identificar atitudes e valores expressos em textos orais

NOTAS DE SUPORTE

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

Propósito:

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

- usar a linguagem para uma variedade de propósitos com um equilíbrio de usos produtivos e receptivos apropriados às necessidades individuais do candidato: p.e. transmitir informação sobre si próprio, o que circunda o local de trabalho; descrever sentimentos; argumentar e persuadir; dar apoio; colher informação; colocar perguntas; oralmente e por escrito.

- usar linguagem numa série de situações pessoais, sociais e vocacionais: p.e. fazer uma chamada telefónica pessoal; discutir em grupos, ouvir instruções e notícias.

- 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 candidato, em termos de formato, assunto, vocabulário e propósito.

- usar uma série de formas de comunicação oral: p.e. usar o telefone; comunicar num grupo.

Praticar gramática num certo contexto.

ABORDAGENS PARA GERAR EVIDÊNCIAS

O ensino e aprendizagem deste Módulo, deve ser activa e centrada no candidato. Os candidatos deverão ter a oportunidade de planejar e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o candidato 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 candidatos 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 candidatos 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 candidato, 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 candidatos 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 candidatos oportunidades para praticar e experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, o trabalho feito por candidatos 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 candidato.

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

O conteúdo de outros módulos que um candidato 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 candidato 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 candidato pode legitimamente ser dado pelo tutor/monitor. As tarefas que se destinem a providenciar evidência de avaliação sumativa devem ser preenchidas pelo candidato sem ajuda. Contudo, será aceitável que o tutor/monitor chame a atenção do candidato 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 candidato 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 candidato 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 candidato 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 candidato em pelo menos duas discussões sobre assuntos directos diferentes. Estas discussões devem fornecer oportunidades para os candidatos 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 2 - 3: (Usar gramática e vocabulário apropriados; usar linguagem culturalmente apropriada)

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

O candidato deve escutar um mínimo de dois itens de simples comunicação falada e participar num mesmo número de discussões. Em cada ocasião o candidato 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 podem ser produzidos requisitos de evidências modificados por um Centro de Certificação para candidatos individuais com necessidades especiais. Contudo, se a modificação realmente ocorrer, não deve diluir a qualidade das Especificações do Módulo. **Em todos os casos, a modificação está sujeita à aprovação pelo PIREP.**

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

Note-se que este Módulo é um esboço para formação na fase piloto do PIREP. Não pode ser usado para qualquer outro propósito sem o acordo expresso do director do PIREP.

Comunicar informação relacionada com o trabalho na Língua Inglesa

Título do Módulo:	Comunicar informação relacionada com o trabalho na Língua Inglesa
Número do Módulo :	MO HG024002
Data de Validação:	04 de Junho de 2009
Nível:	04
Créditos:	02
Requisitos de entrada:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.
Introdução ao Módulo:	Ao finalizar este Módulo, os candidatos serão capazes de participar em discussões e fazer uma apresentação oral a nível intermédio.
Resumo dos Resultados de Aprendizagem	<ol style="list-style-type: none">1. Usar estratégias apropriadas para participar em discussões3. Usar estratégias apropriadas para fazer uma apresentação oral3. Usar gramática e vocabulário e características paralinguísticas apropriados

Título do Módulo: Comunicar informação relacionada com o trabalho
na Língua Inglesa

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

Critérios de Desempenho:

- (a) Explorar um vasto leque de linguagem simples para lidar com a maioria das situações que provavelmente surgem no trabalho
- (b) Gerir interacções simples, de rotina sem esforço indevido;
- (c) As contribuições para o grupo de trabalho são apropriadas à tarefa e natureza do grupo, e promovem comunicação efectiva e trabalho de equipa

Ambito de Aplicação: O âmbito deste resultado de aprendizagem está completamente 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 candidato; a comunicação terá uma estrutura simples.

Grau de detalhe: contém diversos itens de informação.

Evidências Requeridas

O candidato deve demonstrar uma capacidade para sustentar uma interacção profissional mais complexa, de acordo com os critérios de desempenho e cada aspecto do âmbito de aplicação.

Título do Módulo: Comunicar informação relacionada com o trabalho
na Língua Inglesa

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

Critérios de Desempenho:

- (a) Usar suportes ilustrativos, para promover a compreensão no processo de comunicação, que sejam apropriados ao tópico, audiência e contexto.
 - (b) Organizar o discurso de modo a tornar o seu significado e propósito acessível aos ouvintes.
-

Âmbito de Aplicação: O âmbito para este resultado de aprendizagem está completamente expresso nos critérios de desempenho

Situação
Em grupo

Evidências Requeridas: O candidato deve demonstrar a capacidade de preparar e fazer pequenas apresentações de acordo com os critérios de desempenho a) e b).

Título do Módulo: Comunicar informação relacionada com o trabalho
na Língua Inglesa

Resultado de Aprendizagem 3: Usar gramática e vocabulário e características paralinguísticas apropriados.

Critérios de Desempenho:

- (a) Seleccionar 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.
-

Âmbito de Aplicação:

O âmbito para este resultado de aprendizagem está completamente expresso nos critérios de desempenho

Evidências Requeridas:

O candidato deve demonstrar a capacidade de preparar e fazer pequenas apresentações de acordo com os critérios de desempenho a) e b).

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem

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

Propósito:

O propósito deste Módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, ao nível pré-intermediário, requerido para usar o Inglês para comunicar e satisfazer necessidades pessoais e profissionais. Deve guiar os candidatos na aquisição de habilidades de base alargadas em contextos de linguagem comum, ajudando o candidato 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 candidatos 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 candidato: 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 candidato. Os candidatos 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 candidato 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 candidatos 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 candidatos 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 candidato, 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 candidatos 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 candidatos oportunidades para praticar e experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, o trabalho feito por candidatos 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 candidato.

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

O conteúdo de outros módulos que um candidato 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 candidato 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 candidato pode legitimamente ser dado pelo tutor/monitor. As tarefas que se destinem a providenciar evidência de avaliação sumativa devem ser preenchidas pelo candidato sem ajuda. Contudo, será aceitável que o tutor/monitor chame a atenção do candidato 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 candidato 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 candidato 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 candidato 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 candidato em pelo menos duas discussões sobre diferentes assuntos comuns. Estas discussões devem fornecer oportunidades para os candidatos 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 candidato 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 candidato de pelo menos dois tópicos sobre assuntos directos diferentes. Estas apresentações devem fornecer oportunidades para os candidatos 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 candidato usar gramática e vocabulário apropriados e características paralinguísticas pode ser na forma de escrita ou lista de observação.

A evidência das capacidades do candidato 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 podem ser produzidos requisitos de evidências modificados por um Centro de Certificação para candidatos individuais com necessidades especiais. Contudo, se a modificação realmente ocorrer, não deve diluir a qualidade das Especificações da Módulo. **Em todos os casos, a modificação está sujeita à aprovação pelo PIREP.**

BIBLIOGRAFIA

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

© Direitos de Autor PIREP 2009

Note-se que este Módulo é um esboço para formação na fase piloto do PIREP. Não pode ser usado para qualquer outro propósito sem o acordo expresso do director do PIREP.

Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa

Título do Módulo:	Ler e responder a materiais escritos na Língua Inglesa
MÓDULO No.:	MO HG024003
Data de Validação:	04 de Junho de 2009
Nível no QNQP:	04
Créditos:	02
Requisitos de entrada:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro.No entanto será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.
Introdução ao Módulo:	Ao completar este Módulo, os candidatos serão capazes de ler, a nível pré-intermediário, e compreender avisos, brochuras, manuais, instruções escritas e outros materiais escritos de orientação profissional
Resumo dos Resultados de Aprendizagem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar-se para ler textos vocacionais específicos em Inglês 2. Ler e seguir textos vocacionais específicos simples, em Inglês

Título da Módulo: Ler e responder a materiais escritos na Língua Inglesa

Resultado de Aprendizagem 1: Preparar-se para ler textos vocacionais específicos, em Inglês

CrITÉrios de Desempenho:

- (a) Identificar o propósito dos textos.
- (b) Identificar o contexto dos textos.
- (c) Identificar definições e significados de especialistas.

Ambito de Aplicação: Distinguir características de uma variedade de formatos literários vocacionais específicas.

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

Evidências Requeridas: O candidato deve demonstrar capacidade para identificar diferentes tipos de géneros de leitura.

Título da Módulo: Ler e responder a materiais escritos na Língua Inglesa

Resultado de Aprendizagem 2:	Ler e seguir textos vocacionais específicos simples, em Inglês
-------------------------------------	--

Critérios de Desempenho:

- (a) Folhear e ler cuidadosamente textos
- (b) Ler para extrair os principais pontos e ideias
- (c) Ler para verificar detalhes relevantes
- (d) Usar o conhecimento do vocabulário, gramática e estrutura do texto para interpretar o significado
- (e) Interpretar diagramas, gráficos, e textos com imagens visuais

Ambito de Aplicação:	O âmbito deste resultado está completamente expresso nos critérios de desempenho
-----------------------------	--

Evidências Requeridas: O candidato deve demonstrar compreensão dando respostas adequadas às tarefas

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem

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

Propósito:

O propósito deste Módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, ao nível pré-intermédio, requeridas para usar o Inglês para comunicar e satisfazer necessidades pessoais e profissionais. Deve guiar os candidatos na aquisição de habilidades de base alargadas em contextos de linguagem comum, ajudando o candidato 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 candidatos e usuários.

CONTEÚDO/CONTEXTO Correspondendo aos resultados 1-2:

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

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

ABORDAGENS PARA GERAR EVIDÊNCIAS

O ensino e aprendizagem deste Módulo, devem ser activos e centrados no candidato. Os candidatos 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 candidato 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 candidatos 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 candidatos 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 candidato, 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 candidatos 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 candidatos oportunidades para praticar e experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, o trabalho feito por candidatos 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 candidato.

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

O conteúdo de outros módulos que um candidato 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 candidato 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 candidato podem legitimamente ser dados pelo tutor/monitor. As tarefas que se destinem a providenciar evidência de avaliação sumativa devem ser preenchidas pelo candidato sem ajuda. Contudo, será aceitável que o tutor/monitor chame a atenção do candidato 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 candidato 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 candidato 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 candidato 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 podem ser produzidos requisitos de evidências modificados por um Centro de Certificação para candidatos individuais com necessidades especiais. Contudo, se a modificação realmente ocorrer, não deve diluir a qualidade das Especificações da Módulo. **Em todos os casos, a modificação está sujeita à aprovação pelo PIREP.**

BIBLIOGRAFIA

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

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

© Direitos de Autor PIREP 2009

Note-se que este módulo é um esboço para formação na fase piloto do PIREP. Não pode ser usado para qualquer outro propósito sem o acordo expresso do director do PIREP

Produzir materiais escritos na Língua Inglesa

Título do Módulo:	Produzir materiais escritos na Língua Inglesa
Número do Módulo	MO HG024004
Data de Validação:	04 de Junho de 2009
Nível no QNQP:	04
Créditos:	02
Requisitos de entrada:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.

Introdução ao Módulo:	Ao finalizar este Módulo, os candidatos serão capazes de participar em discussões e fazer uma apresentação oral, a nível intermédio.
------------------------------	--

**Resumo dos Resultados
de Aprendizagem**

1. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos em Inglês
2. Escrever textos vocacionais específicos

Título do Módulo:	Produzir materiais escritos na Língua Inglesa
Resultado de Aprendizagem 1:	Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos em Inglês
Critérios de Desempenho:	<ul style="list-style-type: none"> (a) Identificar o propósito dos textos (b) Identificar o contexto dos textos (c) Identificar definições e significados de especialistas
Ambito de Aplicação:	Distinguir características de uma variedade de formatos literários.
	Especializados: numa área vocacional
Evidências Requeridas:	O candidato deve demonstrar capacidade para identificar diferentes tipos de escrita de negócios.

Título do Módulo: Produzir materiais escritos na Língua Inglesa

Resultado de Aprendizagem 2: Escrever textos vocacionais específicos

Critérios de Desempenho:

- (a) Usar uma disposição espacial apropriada
 - (b) Usar uma estrutura retórica apropriada
 - (c) Organizar as etapas dos textos
 - (d) Usar formas de coesão apropriadas
 - (e) Usar vocabulário e gramática apropriados
 - (f) Usar padrões de ortografia e pontuação
-

Âmbito de Aplicação: O âmbito deste resultado está completamente expresso nos critérios de desempenho

Produzir uma série de textos vocacionais específicos mais complexos:

- Descrições
 - Narrativas
 - Diários
 - Ensaios
 - Relatórios
 - Cartas
 - Folhetos
-

Evidências Requeridas: Os candidatos devem demonstrar a capacidade de produzir uma variedade de textos vocacionais específicos

NOTAS DE SUPORTE

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

Propósito:

O propósito deste módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, ao nível pré-intermediário, requerido para usar o Inglês para comunicar e satisfazer necessidades pessoais e profissionais. Deve guiar os candidatos 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 candidatos e usuários.

CONTEÚDO/CONTEXTO Correspondendo aos resultados 1-2:

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

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

ABORDAGENS PARA GERAR EVIDÊNCIAS

O ensino e aprendizagem deste módulo, devem ser activos e centrados no estudante. Os candidatos deverão ter a oportunidade de planejar 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 candidatos 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 candidatos 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 candidatos 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 candidatos 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 candidato.

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

O conteúdo de outros módulos que um candidato 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 candidato 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 candidato podem legitimamente ser dados pelo tutor/monitor. Tarefas que se destinem a providenciar evidência de avaliação sumativa devem ser preenchidas pelo candidato sem ajuda. Contudo, será aceitável que o tutor/monitor chame a atenção do candidato 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 candidato 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 candidato estiver a escutar um item curto de noticiário de televisão. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de transmissão são claramente típicos do seu tipo.

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

A evidência de desempenho da capacidade do candidato escrever eficazmente pode ser na forma de um teste ou num conjunto (

Deve ser fornecida evidência da produção pelo candidato 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

Esta 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 podem ser produzidos requisitos de evidências modificados por um Centro de Certificação para candidatos individuais com necessidades especiais. Contudo, se a modificação realmente ocorrer, não deve diluir a qualidade das Especificações da Módulo. **Em todos os casos, a modificação está sujeita à aprovação pelo PIREP.**

BIBLIOGRAFIA

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

© Direitos de Autor PIREP 2009

Note-se que este Módulo é um esboço para formação na fase piloto do PIREP. Não pode ser usado para quaisquer outro propósito sem o acordo expresso do director do PIREP.

Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos

Título do Módulo:	Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos MO HG034001
Número do Módulo:	
Data de Validação:	04 de Junho de 2009 04
Nível do QNQP:	02
Valor de Crédito:	
Pré requisito de Entrada:	Módulos MO HG033001 e MO HG033002
Introdução do Módulo:	<p>Neste módulo o candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - interpreta informação fornecida em tabelas e gráficos, realiza uma análise crítica das representações possíveis e escolhe as representações mais adequadas aos objectivos definidos; - recolhe, regista, interpreta e apresenta dados usando ferramentas básicas de estatística.
Resumo dos Resultados de Aprendizagem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpreta e apresenta informação fornecida por meio de tabelas, gráficos de pontos, gráficos contínuos e diagramas de barra 2. Recolhe e regista dados 3. Interpreta e apresenta dados

Título do Módulo:	Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos
Resultado de Aprendizagem 1:	Interpreta e apresenta informação fornecida por meio de tabelas, gráficos de pontos, gráficos contínuos e diagramas de barras
Critérios de Desempenho:	
(a)	Interpreta gráficos e diagramas
(b)	Compara gráficos e diagramas, identificando o mais adequado para uma determinada situação
(c)	Converte situações descritas por extenso, em representações gráficas
Âmbito de Aplicação:	<p>Situações e representações gráficas do dia a dia, retiradas particularmente dos jornais e de relatórios ou outros documentos oficiais do país.</p> <p>Gráficos indicando a planificação para um dado período (por exemplo índices de produção) e a execução real desse plano</p> <p>Régua e/ou esquadro e compasso Canetas ou lápis de várias cores</p>
Evidências Requeridas:	<p>a) Evidência oral e escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dadas 6 tabelas, constrói os respectivos gráficos de pontos; - dados 6 gráficos (de pontos e contínuos) correspondentes a situações descritas, retira informação qualitativa e quantitativa dos mesmos; - dados 6 diagramas de barras correspondentes a situações descritas, retira informação qualitativa e quantitativa dos mesmos; - dados 6 diagramas circulares correspondentes a situações descritas, retira informação qualitativa e quantitativa dos mesmos; <p>b) Evidência oral e escrita: dados 5 conjuntos de 2 gráficos cada um, indica, justificando, em cada conjunto, o gráfico mais adequado para caracterizar uma situação descrita</p> <p>c) Evidência oral e escrita: dadas 10 situações do dia a dia, representa-as por meio dum gráfico ou dum</p>

diagrama.

Título do Módulo:	Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos
Resultado de Aprendizagem 2:	Recolhe e regista dados
Critérios de Desempenho:	
(a)	Identifica os dados a recolher
(b)	Desenha um instrumento apropriado de recolha de dados
(c)	Usa adequadamente técnicas de recolha de dados
(d)	Regista e apresenta dados num formato apropriado
Âmbito de Aplicação:	<p>Situações do dia a dia, particularmente relacionadas com:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dados de produção - sondagens de opinião de clientes - recenseamento de funcionários ou grupos populacionais - inventários de materiais e equipamento <p>Eixos, títulos, unidades e escalas</p>
Evidências Requeridas:	<p>Evidência prática e escrita: Elabora um relatório sobre um trabalho de recolha de dados, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - o grupo alvo em que fez a recolha - os dados identificados - o instrumento de recolha desenhado - os procedimentos levados a cabo na recolha dos dados - o registo e apresentação apropriada dos dados recolhidos. <p>O trabalho deve envolver a gestão de um conjunto de 40 a 60 dados.</p>

Título do Módulo: Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos

Resultado de Aprendizagem 3: Interpreta e representa dados

Critérios de Desempenho:

- (a) Identifica e descreve as principais características dos dados
- (b) Escolhe e usa dados utilizando técnicas que representam efectivamente os dados
- (c) Segue convenções para representar dados
- (d) Interpreta correctamente dados
- (e) Identifica fontes de erros e os seus efeitos
- (f) Avalia decisões tomadas quanto à interpretação apresentação de dados

Âmbito de Aplicação: O mesmo contexto acima descrito

- Evidências Requeridas:** O candidato deve elaborar um Relatório que:
- contenha uma efectiva apresentação e correcta interpretação dum conjunto de dados, num modo apropriado
 - segue convenções no que respeita à apresentação de dados
 - avalia decisões sobre a interpretação e a apresentação dos dados
 - examine as actuais ou possíveis fontes de erro nos procedimentos de recolha e no processo de registo
 - análise dos efeitos dos erros acima indicados
 - avaliação das decisões tomadas no processo de recolha e registo de dados.

NOTAS DE SUPORTE

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 pretende-se desenvolver um largo leque de capacidades de interpretação gráfica em situações do dia a dia e, ainda, que o candidato fique apto a recolher e registar dados relacionados com casos concretos.

Guião do Conteúdo e Contexto:

Em geral, este módulo prevê uma abordagem prática, com actividades integradas, de modo a que o candidato possa aplicar as competências aqui desenvolvidas em situações concretas relacionadas com a sua área vocacional.

O candidato utiliza as ferramentas básicas de estatística descritiva (distribuições estatísticas e medidas de localização - média, mediana e moda), fazendo a análise crítica da validade e consistência destas ferramentas, de acordo com cada situação. Estes conceitos e terminologia devem ser tratados no decorrer do módulo.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 1:

Neste momento, o candidato deverá ser capaz de utilizar o sistema cartesiano ortogonal, o cálculo de percentagens e o cálculo em geral, no seio dos números racionais.

Pretende-se que o candidato observe informação fornecida por meio de tabelas, diagramas ou gráficos e faça uma interpretação, quantitativa e qualitativa, por extenso, dessa informação, indicando: o objectivo principal da informação, que tipo de dados estão envolvidos, a que espaço físico e temporal se refere e quais as principais conclusões. A seguir, prevê-se que o candidato seja capaz de fazer o processo inverso, ou seja, transformar informação dada por extenso, em tabelas, diagramas ou gráficos.

É muito importante que o candidato desenvolva a aptidão em comparar diversas representações gráficas para uma a mesma situação e escolha a mais adequada tendo em vista os objectivos pretendidos.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 2:

Pretende-se que o candidato realize um processo de recolha de dados que inclui: a definição das técnicas e dos instrumentos a utilizar, a definição dos diferentes tipos, da extensão ou quantidade dos dados a recolher, a previsão dos erros que podem ocorrer, a decisão sobre a forma de registo e apresentação dos dados recolhidos e a avaliação do trabalho realizado.

A abordagem será fundamentalmente prática. Devem ser tratados vários casos concretos, usando “dados primários” (recolhidos pelo próprio candidato) ou “dados secundários” (já recolhidos ou publicados anteriormente para outros propósitos), relacionados com as áreas vocacionais específicas, como por exemplo:

- sondagem de opinião dos clientes sobre uma nova embalagem de um dado refresco;
- análise do efeito de aplicação dum “Regulamento de Conduta dos Funcionários” numa instituição ou empresa;
- sondagem de opinião dos agricultores sobre a introdução da cultura dum novo produto agrícola numa região, num dado momento.

O candidato deve ser capaz de escolher, desenhar e aplicar com sucesso os procedimentos de recolha de dados que vai seguir, seleccionando uma amostra apropriada de modo a obter dados adequados e credíveis. É de incluir diferentes estratégias de amostragem quer aleatórias, estratificadas ou não – aleatórias, quer amostras “convenientes”,

Para o Resultado de Aprendizagem nº 3:

Mais uma vez, as capacidades pretendidas devem ser desenvolvidas através de actividades práticas, o mais possível relacionadas com as áreas vocacionais específicas.

Sugere-se que se usem os dados recolhidos no Resultado de Aprendizagem anterior para serem agora interpretados e apresentados, como por exemplo:

- apresentar e comparar os resultados da sondagem de opinião feita aos clientes, sobre a nova embalagem de um refresco, levada a cabo em dois restaurantes;
- usar diagramas estatísticos para apresentar os resultados da análise da aplicação dum novo “Regulamento de Conduta dos Funcionários”, comparando dados recolhidos em sub-grupos com os dados do grupo total, sugerindo razões para quaisquer diferenças, p.e., histogramas, diagramas diversos, curvas de frequência acumulada.

É essencial que o candidato compreenda como é que os dados se relacionam com o problema colocado. A este nível, o candidato deve exprimir esta relação, quer por extenso, quer usando símbolos, se aplicável. Por exemplo, “a produção de milho decresceu nos anos de 2001 e 2002, mas subitamente, em 2003, aumentou 80%”.

Deve ser capaz de interpretar e comparar dados provenientes de várias fontes.

O candidato deve escolher, para cada diagrama, escalas e eixos adequados, bem como o nível de rigor que melhor represente os dados (p.e., números inteiros ou números com um determinado número de casas decimais). Deve, neste processo, respeitar e utilizar as convenções internacionais, por exemplo no que respeita à denominação dos eixos, à colocação da variável independente no eixo horizontal, à indicação da escala utilizada, à utilização de “cortes nos eixos” quando os dados só tomam valores muito elevados.

Abordagens para Geração de Evidência

A abordagem para geração de evidência é essencialmente prática e escrita, acompanhada de apresentação oral, sob a forma dum projecto integrado, que ligue os três resultados de aprendizagem do presente módulo. É interessante que a geração de evidência se baseie em situações reais, relacionadas com as áreas vocacionais específicas.

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 candidato:

- constrói 2 gráficos (um de pontos e um contínuo) a partir de dados fornecidos por meio de tabelas;
- retira informação quantitativa e qualitativa de 2 diagramas (um de barras e um circular)
- dados 3 gráficos, escolhe o que melhor representa uma situação e objectivos pretendidos expressos, indicando o aspecto fundamental que determinou a sua escolha;
- representa por meio dum gráfico ou dum diagrama, uma situação dada

Em relação aos Resultados de Aprendizagem nº.2 e nº.3:

Projecto integrado, em que o candidato elabora um Relatório de recolha, registo, interpretação e apresentação de dados, usando todas as capacidades e conhecimentos relacionados com os três resultados de aprendizagem deste módulo.

Progressão

Após a conclusão deste módulo, o candidato pode aceder a qualquer nível de estudo ou actividade profissional que tenha como requisito a interpretação de informação utilizando processos matemáticos e, em particular, a recolha, registo, interpretação e apresentação de dados. A elaboração de relatórios de sondagem de opinião pública, por exemplo, é um a competência aqui desenvolvida e que pode ser utilizada em vários contextos, quer no mercado de trabalho, quer a nível de progressão de estudos.

Referências:

1. “NUMERACY 1” – Botswana Technical Education Programme
2. “NUMERACY 4” – Botswana Technical Education Programme
3. “NUMERACY 5” – Botswana Technical Education Programme
4. Referencial de Competências - Chave – Educação e Formação de Adultos”
– Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (ANEFA)
– Portugal
5. Matemática – Manual I – BUSCEP – Universidade Eduardo
Mondlane, Moçambique, 1996

© Direitos Autoriais PIREP 2008

Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase Piloto de Moçambique (PIREP) para fins de formação durante esta fase de desenvolvimento do programa.

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

Investigar e resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade

Título do Módulo:	Investigar e resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade
Número do Módulo:	MO HG034002
Data de Validação:	04 de Junho de 2009
Nível do QNQP:	04
Valor de Crédito:	02
	Módulos MO HG033001 e MO HG033002
Pré requisito de Entrada:	

Introdução do Módulo:	<p>Neste módulo o candidato fica apto a investigar, resolver e sugerir soluções para problemas económicos simples, relacionados com custos, receitas e lucros, sendo direccionado particularmente para a gestão de pequenos negócios pessoais e comunitários. Para tal, é necessário que o candidato tenha os conhecimentos para representar e efectuar cálculos no conjunto dos números reais.</p>
------------------------------	---

**Resumo dos Resultados
de Aprendizagem:**

1. Efectua e interpreta cálculos com números reais
2. Resolve problemas que envolvem custos, receitas e lucros

Título do Módulo:	Investigar e resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade
Resultado de Aprendizagem 1:	Efectua e interpreta cálculos com números reais
Critérios de Desempenho:	
(a)	Identifica os vários conjuntos de números que constituem os números reais: conjunto dos números naturais, dos racionais, dos inteiros e dos irracionais
(b)	Representa na recta graduada números reais
(c)	Efectua cálculos com números negativos, inteiros e não inteiros
(d)	Efectua cálculos com números irracionais
Âmbito de Aplicação:	<p>Situações do dia a dia expressam por meios de equações e inequações lineares</p> <p>Operações no conjunto dos números reais: adição, subtracção, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação</p> <p>Extractos da História da Matemática, relativos ao desenvolvimento dos conjuntos de números</p> <p>Régua, esquadro e papel quadriculado</p> <p>Recta graduada</p>
Evidências Requeridas:	<p>a) Evidência oral e escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - entre 15 números reais dados, identifica os naturais, os inteiros, os racionais e os irracionais. <p>b) Evidência escrita: representa na recta graduada 25 números reais dados, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 números naturais - 5 números inteiros negativos - 10 números racionais positivos e negativos, sendo 5 dados na forma fraccionária e 5 na forma decimal - 5 números irracionais <p>c) Evidência escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - calcula o valor de 10 expressões matemáticas envolvendo números positivos e negativos, inteiros e fraccionários e as quatro operações básicas - traduz para a forma de potência, 10 números irracionais dados na forma de radicais - adiciona, subtrai, multiplica, divide radicais com o mesmo índice, com índices diferentes, com o mesmo radicando e com radicandos diferentes

- determina potências de 10 radicais
- calcula o valor de 10 expressões matemáticas envolvendo todos os números conhecidos particularmente irracionais dados na forma de radical (por ex., $\sqrt{2}$, $\sqrt{3}$, $\sqrt{5}$), positivos e negativos.

Título do Módulo: Investigar e resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade

Resultado de Aprendizagem 2: Resolve problemas que envolvem custos, receitas e lucros

Critérios de Desempenho:

- (a) Resolve inequações do 2º grau
 - (b) Discute e representa graficamente funções quadráticas
 - (c) Exprime e interpreta situações correntes usando variáveis e símbolos matemáticos
 - (d) Resolve problemas simples relacionados com custos, receitas e lucros
-

Âmbito de Aplicação: Problemas simples do dia a dia relacionados com pequenos negócios, expressos por meio de equações e inequações do 1º e do 2º graus.

Conhecimentos sobre equações do 1º e 2º graus e função linear.

- Evidências Requeridas:**
1. Resolve analítica e graficamente 15 inequações do 2º grau e escreve a solução quer usando sinais de desigualdade, quer usando intervalos
 2. Evidência escrita:
 - representa graficamente 10 funções quadráticas
 - retira, do gráfico de 10 funções quadráticas, informação sobre os seus zeros, o sinal, a monotonia e os extremos
 3. Evidência escrita:
 - ii. traduz para linguagem matemática (expressão analítica de funções, equações e inequações) enunciados de 12 problemas simples do dia a dia, relacionados com custos, receitas e lucros
 - iii. nos 12 problemas acima referidos, indica o intervalo de variação de cada variável
 - d) Evidência escrita:
 - resolve os 12 problemas acima referidos
 - analisa criticamente as soluções obtidas, relacionando, sempre que possível, com a representação gráfica de cada situação
 - elabora conjecturas sobre os problemas

resolvidos, fazendo variar algumas das condições e indicando as consequentes alterações nas soluções dos mesmos.

NOTAS DE SUPORTE

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 candidato fica apto a investigar, resolver e avaliar as soluções encontradas para problemas económicos simples, de interesse pessoal e/ou comunitário, sugerindo, com a utilização de modelos matemáticos, medidas para rentabilizar os negócios envolvidos.

Afim de poder levar a cabo os objectivos acima indicados, o candidato fica também apto a efectuar cálculos no conjunto dos números reais, a resolver equações e inequações lineares e do 2º grau e a fazer o estudo de funções lineares e quadráticas.

Guião do Conteúdo e Contexto:

Prevê-se que o candidato já esteja familiarizado com a utilização de variáveis e seja capaz de exprimir, por meio de expressões matemáticas, pequenas expressões/condições dadas por extenso.

Para além das situações mais simples, o candidato analisará outras um pouco mais complexas, em que, num mesmo gráfico, compara uma função que representa os custos do negócio com outra que representa as receitas, determinando, por exemplo, os intervalos de variação do lucro.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 1:

O candidato deve efectuar cálculos usando todos os subconjuntos de números que constituem o conjunto de números reais. Deve ser dada ênfase aos números irracionais e ao cálculo envolvendo radicais (com o mesmo índice, com índices diferentes, com o mesmo radicando e com radicandos diferentes). As propriedades das operações envolvendo potências e radicais devem ser treinadas. O candidato deve realizar estes cálculos manualmente, usando as propriedades, mas também os deve realizar usando máquina de calcular. Deve comparar os resultados obtidos pelas duas vias, fazendo a distinção entre resultado exacto e resultado aproximado.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 2:

O principal objectivo deste Resultado de Aprendizagem é analisar e resolver problemas económicos simples. Porém, para tal, é necessário que o candidato:

- resolva equações e inequações lineares e do 2º grau
- faça o estudo de funções lineares e quadráticas
- represente graficamente estas funções
- interprete o gráfico destas funções

Em relação aos problemas económicos, eles devem versar situações comuns do dia a dia. O candidato deve fazer a distinção clara entre “receita” e “lucro”. É importante que não sejam colocados problemas já “tratados e arrançados” em que, por exemplo, a função “Custo de Produção” e a função “Receita” já estão dadas. Pelo contrário, devem ser colocadas as situações como elas aparecem no quotidiano e o candidato deve ser capaz de exprimir por meio de equações, inequações ou funções as várias condições a satisfazer e, a seguir, já com o modelo matemático, fazer o estudo do mesmo. Um exemplo pode ser:

- “Uma senhora tem uma barraca onde vende bolachas. Ela paga de aluguer da barraca, 1000,00 Mt por mês. Ela compra as bolachas a 7,00 Mt o pacote e vende o mesmo pacote a 10,00 Mt. Paga, pelo transporte dos pacotes de bolachas, a quantia de 50 cêntimos do metical, por pacote. Quantos pacotes de bolachas deve vender durante um mês, para conseguir um lucro igual a 2000,00 Mt ao fim desse mês? Supondo que consegue vender essa quantidade de bolachas por mês, de quanto é a Receita mensal?”

Para resolver este exemplo, o candidato deverá:

- definir as variáveis a utilizar
- escrever a expressão matemática que representa o “Custo” em função da variável independente definida;
- escrever a expressão matemática que representa a “Receita” em função da variável independente definida;
- escrever a expressão matemática que representa o “Lucro” (está-se a falar de lucro simples, igual à diferença entre receita e custo) em função da variável independente definida;
- escrever a expressão (uma inequação neste caso) que indica a condição colocada;
- resolver a inequação;
- avaliar a solução obtida
- dar a resposta

Em exemplos como este, é importante que se faça também uma abordagem gráfica, em que o candidato representa graficamente as funções Custo e Receita e encontra o ponto que corresponde a um lucro de 2000,00 Mt. A seguir, deve comparar a resolução analítica e a gráfica.

Abordagens para Geração de Evidência

A abordagem para geração de evidência é essencialmente escrita, em que se avalia essencialmente o produto. Para além da resolução do problema propriamente dito,

ao candidato é pedido que analise o problema supondo a alteração de algumas condições ou dados.

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 candidato:

- indica o resultado exacto do cálculo do valor numérico de uma expressão envolvendo as quatro operações básicas e números dados com radicais de diferentes índices e diferentes radicandos;
- indica o resultado exacto do cálculo do valor numérico de uma expressão envolvendo potências de números dados através de radicais;
- indica o resultado aproximado, com aproximação até às centésimas, usando a máquina de calcular, do valor numérico duma expressão envolvendo as quatro operações básicas e a potenciação entre números irracionais;
- determina a solução de duas equações do 2º grau, sendo que uma tem duas soluções e a outra não tem nenhuma;
- determina a solução de duas inequações do 2º grau;
- relaciona entre si 6 gráficos e 6 funções (duas lineares e quatro quadráticas) dados;
- de cada um dos gráficos dados, retira informação sobre zeros, monotonia, existência de máximos e de mínimos.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.2:

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com formulário próprio em que o candidato resolve um problema económico simples, indicando claramente:

- as variáveis definidas;
- o campo de variação dessas variáveis;
- as expressões matemáticas que representam cada uma das condições ou objectivos do problema;
- a solução numérica obtida;
- a representação gráfica da situação e legenda do gráfico de modo a evidenciar a solução obtida
- a resposta, tendo em conta o campo de variação das variáveis

Progressão

Após a conclusão deste módulo, o candidato pode aceder a qualquer nível de estudo ou actividade profissional que tenha como requisito a análise e resolução de problemas económicos do dia a dia.

O candidato pode constituir-se assessor das comunidades para a gestão de pequenos negócios.

Particularmente, o candidato fica apto a aceder a outros módulos ou níveis de estudo em que se desenvolva e aprofunde o estudo de problemas económicos.

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

© Direitos Autoriais PIREP 2009

Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase Piloto de Moçambique (PIREP) para fins de formação durante esta fase de desenvolvimento do programa.

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

Interpretar e produzir enunciados orais

Título do Módulo:	Interpretar e produzir enunciados orais
Número do Módulo:	MO HG044001
Data de validação:	04 de Junho de 2009
Nível de QNQP:	04
Valor do crédito:	02
Requisitos de Entrada:	Ter qualificações que habilitem o candidato a frequentar o nível 4

Introdução ao Módulo: O candidato participa num debate através de intervenções claras e relevantes para o tema nas quais:

- usa vocabulário e estruturas gramaticais correctas e adequadas,
- recorre a auxiliares visuais e à entoação, ritmo, tom, pausas para modelar a sua intervenções, tendo em atenção as circunstâncias e os intervenientes.

b) O candidato anota contribuições de outros participantes para orientar as suas intervenções

Resumo dos Resultados de aprendizagem:

1. Contribuir no debate com intervenções oportunas e claras tendo em conta o tema, a audiência e a situação, com opiniões e ideias fundamentadas, concordando ou discordando dos restantes participantes fluente e correctamente
2. Usar adequadamente vocabulário, estruturas gramaticais, auxiliares visuais e elementos da oralidade (entoação, ritmo, tom, pausas) de acordo com a audiência e situação comunicacional
3. Anotar as contribuições dos participantes para usar nas suas intervenções

Título do Módulo: Interpretar e produzir enunciados orais

Resultado de aprendizagem 1: Contribuir no debate com intervenções oportunas e claras tendo em conta o tema, a audiência e a situação, com opiniões e ideias fundamentadas, concordando ou discordando dos restantes participantes fluente e correctamente

CrITÉrios de Desempenho: Intervém umas 3 vezes num debate modelando a linguagem verbal e corporal, entoação, ritmo, tom, pausas

Âmbito de Aplicação: Debate num grupo de até 8 pessoas,

Debate num grupo de até 20 pessoas

sobre temas da actualidade, como combate contra a SIDA, Juventude e desemprego, juventude e drogas, as regras de convivência social, prevenção e combate de acidentes laborais, tráfico de pessoas, a formação técnica profissional e oportunidades de emprego...

Evidências Requeridas: Evidência oral:

- 2 intervenções num debate de grupo com 8 participantes
- 2 intervenções num debate de grupo de até 20 participantes

Em ambos casos deve usar linguagem correcta e adequada ao contexto, modelando o nível de língua, entoação, ritmo, tom, pausas para realçar as suas intervenções

Título do Módulo: Interpretar e produzir enunciados orais

Resultado de aprendizagem 2: Usar adequadamente vocabulário, estruturas gramaticais, auxiliares visuais e elementos da oralidade (entoação, ritmo, tom, pausas) de acordo com a audiência e situação comunicacional

Critérios de Desempenho: Usa vocabulário específico do tema em debate
Usa vocabulário correcto, diversificado e adequado
ao tema e aos participantes

Âmbito de Aplicação:

Debate num grupo de até 8 pessoas

Debate num grupo de até 20 pessoas

sobre temas da actualidade, como combate contra a SIDA, Juventude e desemprego, juventude e drogas ,as regras de convivência social, prevenção e combate de acidentes laborais, tráfico de pessoas, , a formação técnica profissional e oportunidades de emprego...

Evidências Requeridas:

Evidência oral:

- 3 intervenções num debate de grupo com 8 participantes, com uso de vocabulário específico ao tema, diversificado e correcta
- 2 intervenções num debate de grupo de até 20 participantes com uso de vocabulário específico ao tema, diversificado e correcto

Em ambos casos deve usar linguagem correcta e adequada ao contexto, modelando o nível de língua, entoação, ritmo, tom, pausas para reforçar a sua intervenção

Título do Módulo:	Interpretar e produzir enunciados orais
Resultado de aprendizagem 3:	Anotar as contribuições dos participantes para usar nas suas intervenções
CrITÉrios de Desempenho:	Segue o desenrolar de um debate Retira das intervenções informação relevante
Âmbito de Aplicação:	Debate num grupo de até 8 pessoas Debate num grupo de até 20 pessoas
Evidências Requeridas:	Anotação escrita à mão de 5 intervenções feitas ao longo de cada um dos debates

NOTAS DE SUPORTE

Horas Normativas de Aprendizagem:

Para completar este módulo são necessárias 20 horas normativas.

Propósito:

Este módulo tem como propósito desenvolver a expressão oral dos candidatos através de debates nos quais faz anotações, participa usando um nível de linguagem e vocabulário de acordo com a audiência e tema em debate, recorre a aspectos prosódicos para dar maior expressividade às suas intervenções.

Guião do Conteúdo e Contexto:

O fundamental neste módulo é que o candidato tome notas à medida que se desenrola o debate e use estas notas para se guiar nas suas intervenções. Paralelamente, deve recorrer a um vocabulário rico, diversificado, de acordo com a audiência.

A primeira habilidade implica capacidade de escrever fazendo códigos e abreviaturas pessoais, o que pode ser ensinado e treinado. A segunda implica muita leitura. Por tal motivo, deve ser estimulada a leitura permanente de obras literárias e técnicas. Vale dizer que uma forma adequada para que o debate corra devidamente é a preparação através de leituras específicas sobre o tema. Por isso, é de todo o interesse que se preparem, compilem ou seleccionem materiais video, de leitura conforme os temas a serem debatidos.

Correspondentes a:

Resultado de aprendizagem 1:

Deve-se distribuir textos para leitura de base para os debates. Além disso deve-se fazer, com o grupo de estudantes, um levantamento de expressões a serem usadas para manifestar acordo (concordo, apoio, partilho a ideia, defendo o mesmo ponto de vista, sou da mesma opinião...) ou desacordo (nao concordo,

Resultado de aprendizagem 2

Deve-se rever os recursos prosódicos disponíveis para tornar mais viva a intervenção de cada interveniente, o que pode ser conseguido com o auxílio de videogramas e fonogramas.

Resultado de aprendizagem 3



É conveniente rever e ampliar os sinais, símbolos, abreviaturas usados pelos estudantes para as suas tomadas de nota. Pode-se elaborar uma lista conjunta e ao longo do tempo ir estimulando o recurso a estes símbolos.

Abordagens e Procedimentos de Avaliação

A avaliação deste módulo baseia-se na observação dos participantes num debate e nas notas que este tomam ao longo da sessão. Deve-se, então, elaborar uma ficha de observação e identificar os símbolos e abreviaturas que devem ser usados pelos estudantes do módulo.

Quanto às anotações para evidência no resultado de aprendizagem 3, devem ser manuscritas e não editadas. Deverá ser entregue uma folha a cada participante, para que nela faça as suas anotações.

Progressão

Este é o primeiro módulo do nível 4 do QNQP. Os estudantes que completarem com sucesso este módulo poderão prosseguir para o módulo 2 deste nível e estarão habilitados a participarem em debates com maior proficiência.

Referências:

1. BERGSTRÖM, Magnus; Reis, Neves. *Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa*. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.
2. BORREGANA, António Afonso. *Gramática da língua portuguesa*. Maputo: Textos Editores, 2006.
3. CARRILHO, *Métodos e técnicas de estudo*. Lisboa: Presença, 2004.
4. DICIONÁRIO Editora da Língua Portuguesa 2009. Porto: Porto Editora, 2008.
ou
NOVO Dicionário da Língua Portuguesa: conforme acordo ortográfico.
Lisboa: Texto Editora, 2008.
5. MONTEIRO, Manuela Matos. *Como tirar apontamentos e fazer esquemas*. Porto: Porto Editora, 2002.
6. OLIVEIRA, Pedro; Oliveira, Édula. *Correspondência: oficial, empresarial e conhecimento de gramática*. 2. ed. Porto Alegre: Doravante, 2005.
7. VENTURA, Helena; CASEIRO, Manuela. *Guia prático de verbos com preposições*. 2. ed. Lisboa: LIDEL, 2004.

Necessidades Especiais:

Não requeridas

© Direitos de autor PIREP 2009

Este módulo é um esboço para uso pela fase Piloto de Moçambique (PIREP) para fins de formação durante esta fase dedesenvolvimento do programa.

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

Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita

Título do Módulo:	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita
Número do Módulo:	MO HG044002
Data de validação:	04 de Junho de 2009
Nível de QNQP:	04
Valor do crédito:	02
Requisitos de Entrada:	Habilidades de processar texto no computador de nível médio; ter qualificação de nível 3 do QNQP.

Introdução ao Módulo: O candidato adquire a competência de interpretar textos sistematizando, num esquema e de forma lógica, informação contida em textos informativos e utilitários. Preenche formulários mais complexos como inquéritos de avaliação, formulários de protocolos específicos usados na sua especialidade ou em instituições de serviço público. O candidato escreve o seu CV e cartas utilitárias com fins específicos, recorrendo a vocabulário adequado e diversificado, respeitando as regras da língua sobretudo no que se refere à pontuação, ortografia, mancha gráfica, concordância. Revê os textos por si escritos e procede a alterações justificadas.

Resumo dos Resultados de Aprendizagem:

1. Interpretar informação contida num texto, retirando a mensagem principal e os seus elementos constituintes para elaborar um esquema
2. Preencher formulários mais complexos
3. Elaborar o seu CV
4. Escrever uma carta com fins específicos
5. Utilizar o código escrito de modo correcto (pontuação, ortografia, mancha gráfica)
6. Proceder à autocorreção e revisão de textos escritos

Título do Módulo: Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita

Resultado de aprendizagem 1: Interpretar informação contida num texto, retirando mensagem principal e os seus elementos constituintes para elaborar um esquema

CrITÉrios de Desempenho: a) Interpreta informação fornecida num texto, retirando ideias principais
b) Elabora um esquema a partir das ideias principais retiradas do texto

Âmbito de Aplicação: a) Artigos de fundo de jornais locais e regionais, textos educativos da campanha contra a violência doméstica, trabalho infantil, HIV/SIDA, educação para a cidadania
b) Textos da área de especialidade

Evidências Requeridas: Evidências escritas:

- esquema escritos a mão de 1 textos
- esquema escrito no computador de 1 outro texto

Título do Módulo: Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita

Resultado de aprendizagem 2: Preencher formulários mais complexos

CrITÉrios de Desempenho: Preenche correctamente formulários

Âmbito de Aplicação: Formulários usados em certas instituições de serviço de interesse público, serviços da área de especialidade do candidato, de avaliação de um facto ou evento conhecido pelo estudante

Evidências Requeridas: Dois formulários impecavelmente preenchidos, sem erros, nem borrões.

Título do Módulo: Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita

Resultado de aprendizagem 3: Elaborar o seu CV

CrITÉRIOS de Desempenho: a) Elabora o seu CV seguindo modelos diferentes oferecidos por um processador de textos
b) Selecciona e ordena informação relevante da sua vida para apresentar num CV
c) Junta algumas evidências das afirmações feitas no CV

Âmbito de Aplicação: Candidatura a um emprego (de livre iniciativa ou em resposta a um anúncio), a estudos de nível mais avançado

Evidências Requeridas: Evidência escrita: 2 CV sem erros, seguindo dois modelos distintos fornecidos por um processador de texto, com 1 anexo relacionado com as suas afirmações no CV

Título do Módulo:

**Resultado de
aprendizagem 4:**

Escrever uma carta com fins específicos

Critérios de Desempenho: Escreve cartas para responder a uma necessidade específica sua ou do seu sector de trabalho

Âmbito de Aplicação:

- a) Candidatura a um emprego
- b) Pedido de informação a um fornecedor de produtos da área de especialidade
- c) Reclamação sobre um produto que não responde a especificações pedidas na área de especialidade
- d) Participação de uma avaria ou detérioro de equipamento ou produto da área de especialidade
- e) Apresentação de informação sobre produto ou serviço eventualmente pedida por um cliente, na área de especialidade

Evidências Requeridas:

- a) Evidência escrita: uma carta de candidatura a um posto de trabalho, em resposta a um anúncio dado, escrito num processador de textos
- b) E duas escolhidas ao critério do candidato entre:
 - a. Pedido de informação sobre um produto ou serviço a um fornecedor da área de especialidade
 - b. Reclamação sobre um produto que não responde a especificações pedidas na área de especialidade
 - c. Participação de uma avaria ou detérioro de equipamento ou produto da área de especialidade
 - d. Informação sobre produto ou serviço da área de especialidade

Título do Módulo: Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita

Resultado de aprendizagem 5: Utilizar o código escrito de modo correcto (pontuação, ortografia, mancha gráfica)

CrITÉrios de Desempenho: Textos e tabelas escritas nos elementos anteriores desta competência observando as convenções da escrita

Âmbito de Aplicação: Textos e tabelas escritas nos elementos anteriores desta competência observando as convenções da escrita

Evidências Requeridas: Trabalhos escritos nos restantes resultados, feitos com correcção linguística.

Título do Módulo: Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita

Resultado de aprendizagem 6: Proceder à autocorreção e revisão de textos escritos

CrITÉRIOS de Desempenho: a) Corrige os erros detectados nas produções dadas nos elementos anteriores
b) Explica as modificações feitas nos seus trabalhos escritos

Âmbito de Aplicação: Textos e tabelas escritas nos elementos anteriores desta competência observando as convenções da escrita

Evidências Requeridas: 3 dos textos escritos nesta competência corrigidos e acompanhados de explicações escritas sobre as alterações feitas

NOTAS DE SUPORTE

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito:

Com este módulo pretende-se desenvolver nos candidatos:

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

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

Guião do Conteúdo e Contexto:

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

Correspondente a:

Resultado de aprendizagem 1:

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

Resultado de aprendizagem 2

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

Resultado de aprendizagem 3

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

Resultado de aprendizagem 4

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

Resultado de aprendizagem 5 e 6

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

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

Abordagens de Avaliação e Procedimentos de Avaliação

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

Resultado de aprendizagem 1

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

Resultado de aprendizagem 2

Um formulário será preenchido à mão e outro no computador.

Resultado de aprendizagem 3

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

Resultado de aprendizagem 4

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

Resultado de aprendizagem 5 e 6

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

Progressão

Este é o segundo módulo de Português para o nível 4 do QNQP. Ao terminá-lo, o candidato habilita-se a realizar os módulos 5. Além disso, está em condições de laborar em sectores onde se requerem habilidades para escrever cartas de pequena extensão, ou preencher formulários algo complexos ou corrigir textos escritos de complexidade média.

Referências Bibliográficas:

1. BERGSTRÖM, Magnus; Reis, Neves. *Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa*. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.
2. BORREGANA, António Afonso. *Gramática - língua portuguesa*. Maputo: Textos Editores, 2006.
3. CARRILHO, *Métodos e técnicas de estudo*. Lisboa: Presença, 2004. 4.

CUNHA, Celso; Cintra, Luis F. Lindley. *Breve gramática do português contemporâneo*. 18. ed. Lisboa, João Sá da Costa, 2006.
- 3 DICIONÁRIO da língua portuguesa
- 4 MONTEIRO, Manuela Matos. *Como tirar apontamentos e fazer esquemas*. Porto: Porto Editora, 2002.
- 5 NASCIMENTO, Zacarias; Pinto, José Manuel. *A dinâmica da escrita: como escrever com êxito*. 5. ed. Lisboa: Plátano, 2006.
- 6 OLIVEIRA, Pedro; Oliveira, Édula. *Correspondência: oficial, empresarial e conhecimento de gramática*. 2. ed. Porto Alegre: Doravante, 2005.
- 7 VENTURA, Helena; CASEIRO, Manuela. *Guia prático de verbos com preposições*. 2. ed. Lisboa: LIDEL, 2004.

Necessidades Especiais:

Acesso a computadores será uma condição importante para que os estudantes adquiram as habilidades deste módulo.



Este módulo é um esboço para uso pela fase Piloto de Moçambique (PIREP) para fins de formação durante esta fase dedesenvolvimento do programa.

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

Anexo B 2

Módulos de ensino Vocacionais Obrigatórios

**TÍTULO DO MÓDULO: INTRODUIR HABILIDADES DE MARKETING
E TÉCNICAS DE VENDAS**

Código do Módulo: MO HCT014001

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível Médio 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com técnicas de marketing e vendas envolvidas na hotelaria e turismo de forma a maximizar os lucros.

Resultados de Aprendizagem:

1. Determinar os segmentos de mercado e qual o seu impacto na economia Moçambicana
2. Diferenciar as abordagens de atendimento ao cliente requeridas para os diferentes segmentos de mercado
3. Determinar um modelo de boas práticas a ser seguido pela hotelaria e turismo

TÍTULO DO MÓDULO: INTRODUZIR HABILIDADES DE MARKETING E VENDAS

Resultado de Aprendizagem 1: Determinar os segmentos de mercado e qual o seu impacto na economia Moçambicana

CrITÉrios de Desempenho

- (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.
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas:

Evidências Escritas / Orais:

É esperado que os estudantes 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.

TÍTULO DO MÓDULO: INTRODUIR HABILIDADES DE MARKETING E VENDAS

Resultado de Aprendizagem 2: Diferenciar as abordagens de atendimento ao cliente

requeridas para os diferentes segmentos de mercado

Critérios de Desempenho

- (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
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

É esperado que os estudantes avaliem os efeitos de diferentes abordagens indicando **dois (2)** efeitos positivos e **dois (2)** efeitos negativos.

Demonstração

É esperado que os estudantes demonstrem um mínimo de **três (3)** abordagens diferentes perante atendimento ao cliente.

**TÍTULO DO MÓDULO: INTRODUIR HABILIDADES DE MARKETING E
VENDAS**

Resultado de Aprendizagem 3: Determinar um modelo de boas práticas a ser
seguido pela hotelaria e turismo

Critérios de Desempenho

- (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
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

Os estudantes devem ser capazes de identificar modelos de boas práticas de atendimento ao cliente e marketing dos serviços de hotelaria e turismo.

Demonstração

O estudante deve aplicar um modelo de boas práticas a um produto e um serviço oferecido pelo sector da hotelaria e turismo.

**TÍTULO DO MÓDULO: INTRODUZIR HABILIDADES DE
MARKETING E VENDAS**

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

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

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

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Âmbito de Actuação 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 evidências 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 Médio 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível Médio 5 do PIREP, 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 MINED 2009

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.

TÍTULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

Código do Módulo: MO HCT014002

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 8

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível Médio 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com o controlo dos vários custos envolvidos numa empresa e o impacto de controlar estes custos no sucesso / insucesso de um negócio.

Resultados de Aprendizagem:

1. Analisar os elementos dos custos envolvidos em hotelaria e turismo
2. Demonstrar o efeito de alterações nas vendas e nos custos de uma sessão de vendas
3. Determinar estratégias para controlar custos e vendas

TITULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

Resultado de Aprendizagem 1: Analisar os elementos dos custos envolvidos na hotelaria e turismo

CrITÉRIOS de Desempenho

- (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 líquido de uma sessão de vendas para uma dada situação
-

Âmbito de Actuação

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.

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

Os estudantes calculam os custos e proveitos relacionados com sectores específicos da hotelaria e turismo, dada uma variedade de alvos.

TÍTULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

Resultado de Aprendizagem 2: Demonstrar o efeito de alterações nas vendas e nos custos de uma sessão de vendas

CrITÉRIOS de Desempenho

- (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
-

Âmbito de Actuação

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.

Evidências Requeridas:

Evidências Escritas / Orais:

Os estudantes 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.

TITULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

Resultado de Aprendizagem 3: Determinar estratégias para controlar custos e vendas

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Identificar áreas onde se pode aumentar as vendas |
| (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 |
-

Âmbito de Actuação

Aumento das vendas:

Promoções, alterações na estrutura de preços

Redução de custos:

Mudar fornecedores, formação dos colaboradores, produtos locais e produtos de qualidade

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

O estudante deve produzir um relatório abordando as áreas preocupantes e fazer recomendações apropriadas

TÍTULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **80 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

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 Âmbito de Actuação 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 Médio 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível Médio 5 do PIREP, 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 MINED 2009

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.

**TÍTULO DO MÓDULO: MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E
SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO**

Código do módulo: MO HCT014003

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível Médio 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a aplicação e manutenção de princípios de higiene, segurança e protecção num ambiente de hotelaria e turismo.

Resultados de Aprendizagem:

1. Monitorizar medidas higiénicas e sanitárias apropriadas aos sectores de hotelaria e turismo
2. Controlar o ambiente de trabalho de forma a assegurar segurança e protecção
3. Manter conhecimentos sobre HIV/Sida no local de trabalho
4. Descrever os procedimentos de segurança em caso de incêndio

**TÍTULO DO MÓDULO: MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E
SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO**

**Resultado de Aprendizagem 1: Monitorizar medidas higiénicas e sanitárias
apropriadas aos sectores de hotelaria e turismo**

CrITÉRIOS de Desempenho

- 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.
-

Âmbito de Actuação

Áreas principais:

Higiene pessoal, práticas pessoais, higiene ambiental:
Controlo de epidemias, eliminação de lixos, equipamento

Evidências Requeridas:

Evidências escritas e/ou orais:

O estudante é capaz de identificar a variedade de áreas a serem verificadas através de uma lista de verificação apropriada.

Demonstração:

O estudante é capaz de demonstrar medidas higiénicas e sanitárias apropriadas, mantendo higiene pessoal e ambiental.

**TÍTULO DO MÓDULO: MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E
SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO**

**Resultado de Aprendizagem 2: Controlar o ambiente de trabalho de forma a
assegurar segurança e protecção**

CrITÉRIOS de Desempenho

- 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.
-

Âmbito de Actuação

Regulamentos de Saúde e Segurança:

Lei de Controlo de Alimentos, Lei de Saúde Pública, Lei sobre o Álcool, Lei de Controlo do Tabaco.

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante é capaz de descrever os principais regulamentos de Saúde e Segurança relacionados com hotelaria e turismo.

Demonstração:

O estudante é capaz de demonstrar procedimentos de trabalho seguros.

**TÍTULO DO MÓDULO: MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E
SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO**

**Resultado de Aprendizagem 3: Manter conhecimentos sobre
HIV/Sida no local
de trabalho**

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|----|---|
| 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. |
-

Âmbito de Actuação

Fontes de informação:

Internet, políticas do governo, informação clínica, posters, medidas de protecção.

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

O estudante é capaz de realizar correctamente os processos de monitorização requeridos para minimizar o risco de infecção e transmissão de HIV/Sida.

Demonstração:

O estudante deve demonstrar, num ambiente de grupo, uma sessão de informação sobre prevenção e transmissão de HIV/Sida.

TÍTULO DO MÓDULO: MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO

Resultado de Aprendizagem 4: Descrever os procedimentos de segurança em caso de incêndio

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|----|--|
| 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. |
-

Âmbito de Actuação

Tipos de incêndio:

Incêndios de classe A, B ou C

Tipos de extintor:

Água, espuma, dióxido de carbono, pó químico, cobertor de incêndio, areia

Tipos de combustível:

Consumíveis (papel, madeira, tinta, tecidos), líquidos, gás

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

O estudante é capaz de descrever os procedimentos de segurança em caso de incêndio. É esperado que o estudante seja capaz de identificar os diferentes tipos de extintores.

**TÍTULO DO MÓDULO: MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E
SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO**

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que este módulo se baseie nas habilidades desenvolvidas no módulo “Demonstrar higiene e segurança básicas” frequentado na Qualificação de Nível Médio 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 Médio 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 adequem 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 CO₂. 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 Âmbito de Actuação 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 Médio 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível Médio 5 do PIREP, 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 MINED 2009

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.

**TÍTULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA
A ÁREA**

Código do Módulo: MO HCT014004

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível Médio 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a 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.

Resultados de Aprendizagem:

1. Desenhar um programa de limpeza para a área
2. Conduzir inspeções do programa de limpeza
4. Reportar quaisquer falhas/problemas às pessoas apropriadas

**TITULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA
A ÁREA**

**Resultado de Aprendizagem 1: Desenhar um programa de limpeza
para a área**

CrITÉRIOS de Desempenho

- (d) Identificar a tarefas de limpeza regulares dentro da área de responsabilidade
 - (e) Determinar todos os recursos necessários para as operações
 - (f) Preparar uma limpeza detalhada para guiar a execução das tarefas de limpeza de acordo com a política da organização
-

Âmbito de Actuação

Recursos:

Colaboradores, equipamento de limpeza, agentes de limpeza, roupas de protecção.

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

É esperado que os estudantes desenhem um programa básico de limpeza para a sua área de responsabilidade no local de trabalho.

**TÍTULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA
A ÁREA**

**Resultado de Aprendizagem 2: Conduzir inspecções do programa
de limpeza**

CrITÉRIOS de Desempenho

- (d) Conduzir inspecções regulares das responsabilidades de limpeza
 - (e) Garantir a manutenção dos padrões organizacionais
 - (f) Realizar a acção apropriada para visar quaisquer questões que surjam
 - (g) Compor um relatório detalhando as tarefas realizadas de acordo com a política da organização.
-

Âmbito de Actuação

Inspecções:

Regulares, contínuas e verificação de locais

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

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

Demonstração

É esperado que os estudantes desenhem uma lista de monitorização e conduzam inspecções de limpeza dos locais específicos no local de trabalho.

**TÍTULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA
A ÁREA**

Resultado de Aprendizagem 3: Reportar quaisquer falhas/problemas
às pessoas apropriadas

CrITÉRIOS de Desempenho

- (a) Construir uma lista de verificação para a manutenção regular e verificação de equipamento
 - (b) Registrar 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.
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

É esperado que os estudantes registem quaisquer falhas e problemas identificados às pessoas apropriadas

TÍTULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA A ÁREA

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo desenvolva as tarefas práticas de limpeza introduzidas no Nível Médio 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 Médio 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 Médio 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 – Específicas (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 Médio 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 reflecta 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 adequa 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 A ÁREA 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 Âmbito de Actuação 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 Médio 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível Médio 5 do PIREP, 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 MINED 2009

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.

**TÍTULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS
BÁSICOS**

Código do módulo: MO HCT014005

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível Médio 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com primeiros socorros de acordo com parâmetros de segurança e protecção.

Resultados de Aprendizagem:

1. Avaliar os requisitos básicos de primeiros socorros
2. Classificar rapidamente situações de emergência e organizar a assistência de serviços de emergência
5. Documentar todas as situações de emergência

TÍTULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS.

Resultado de Aprendizagem 1: Avaliar os requisitos básicos de primeiros socorros

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (g) | Identificar as necessidades básicas de primeiros socorros de um outro indivíduo |
| (h) | Avaliar que passos podem ser dados para apoiar o indivíduo |
| (i) | Aplicar técnicas básicas de primeiros socorros |
-

Âmbito de Actuação

Primeiros socorros básicos:

Pequenos cortes, feridas, queimaduras superficiais, tonturas, desmaios

Evidências Requeridas:

Demonstração:

O estudante é capaz de identificar os requisitos básicos de primeiros socorros a outro indivíduo e aplicar técnicas apropriadas para ajudar a pessoa

TÍTULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS.

Resultado de Aprendizagem 2: Classificar rapidamente situações de emergência e organizar a assistência de serviços de emergência

CrITÉRIOS de Desempenho

- (h) Avaliar ferimentos e tomar decisões rapidamente no que diz respeito à acção a desenvolver.
 - (i) Identificar e chamar serviços de apoio apropriados à situação
 - (j) Retransmitir informação vital, de forma correcta e clara, aos serviços de emergência
 - (k) Assistir os serviços de emergência como requerido
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas:

Demonstração:

O estudante 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

**TÍTULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS
BÁSICOS.**

Resultado de Aprendizagem 3: Documentar todas as situações de emergência

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (d) | Fornecer relatórios claros, correctos e atempados |
| (e) | Fornecer feedback ao supervisor sobre incidentes no local de trabalho |
| (f) | Realizar quaisquer acções de seguimento requeridas para satisfazer as linhas de responsabilidade da organização |

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Orais/Escritas

É esperado que os estudantes 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 estudantes produzam relatórios compilados após empreenderem procedimentos básicos de primeiros socorros.

TÍTULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo 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 portefólio de evidências, ao longo do módulo, que reflecta 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 indivíduo e como membro do grupo, ambas oferecendo tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas e instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho que irão abranger o Âmbito de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em situações práticas realistas.

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

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Âmbito de Actuação 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 Médio 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível Médio 5 do PIREP, 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 MINED 2009

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.

**TÍTULO DO MÓDULO: FORNECER INFORMAÇÕES TURÍSTICAS
BÁSICAS AOS CLIENTES**

Código do módulo: MO HCT014006

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 4

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível Médio 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com o fornecimento de informação sobre o produto turismo em Moçambique em resposta a perguntas específicas.

Resultados de Aprendizagem:

1. Estabelecer os requisitos do cliente
2. Procurar a informação nas fontes apropriadas
6. Responder a perguntas e fornecer a informação requerida aos clientes

**TÍTULO DO MÓDULO: FORNECER INFORMAÇÃO TURÍSTICA AOS
CLIENTES**

Resultado de Aprendizagem 1: Estabelecer os requisitos do cliente

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (j) | Elaborar questões para extrair a informação dos clientes |
| (k) | Clarificar a informação fornecida pelos clientes de forma a permitir que os detalhes sejam verificados. |
| (l) | Lidar prontamente com os clientes, de uma forma amigável e profissional. |
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas:

Demonstração:

É esperado que os estudantes identifiquem as necessidades dos clientes e extraiam o detalhe requerido para satisfazer estas necessidades.

**TÍTULO DO MÓDULO: FORNECER INFORMAÇÃO TURÍSTICA AOS
CLIENTES**

Resultado de Aprendizagem 2: Procurar a informação apropriada para os requisitos do cliente

CrITÉRIOS de Desempenho

- (l) Identificar as fontes de informação comuns apropriadas sobre turismo em Moçambique.
 - (m) Seleccionar os formatos de informação apropriados para clientes.
 - (n) Desenvolver um pacote de recursos para informação turística.
-

Âmbito de Actuação

Fontes apropriadas:

FUTUR, operadores turísticos, “Vivendo em Maputo”, jornais locais.

Formatos apropriados:

Páginas de internet, brochuras, folhetos, línguas diferentes.

Evidências Requeridas:

Evidências escritas/orais:

O estudante 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.

**TÍTULO DO MÓDULO: FORNECER INFORMAÇÃO TURÍSTICA AOS
CLIENTES**

Resultado de Aprendizagem 3: Responder a perguntas e fornecer a informação requerida aos clientes

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (g) | Responder prontamente e consistentemente a perguntas. |
| (h) | Fornecer informação correcta ao cliente, que vá ao encontro da sua pergunta, de acordo com os procedimentos organizacionais e as expectativas. |
| (i) | Colocar questões e confirmar que o cliente está satisfeito com a resposta e que a informação é percebida. |
| (j) | Explicar outros serviços disponíveis para o cliente, de acordo com os procedimentos e expectativas da empresa. |
| (k) | Remeter os clientes para agências externas apropriadas para informação mais detalhada. |

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas

Demonstração:

O estudante deve fornecer a informação requerida, nos formatos apropriados, para uma variedade de perguntas.

TÍTULO DO MÓDULO: FORNECER INFORMAÇÃO TURÍSTICA AOS CLIENTES

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **40 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que este módulo encoraje os estudantes a investigar todos os recursos turísticos disponíveis nas províncias e desenvolvam relações profissionais com 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

Os estudantes devem ser encorajados a participar activamente numa variedade de exercícios de representação e simulação como requerido para cobrir os Critérios de Desempenho e o Âmbito de Aplicação. Tomar os papéis do cliente e empregado permite ao estudante experienciar uma vasta variedade de situações de ambos os lados, desenvolvendo um sentido de realismo.

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 discussões em grupo sobre os tipos de questões a serem utilizadas devem focar-se em técnicas de perguntas abertas. Os estudantes devem então juntar uma lista de possíveis questões que podem ser utilizadas numa variedade de situações, incluindo:

- Hóspede de hotel
- Restaurante / Bar
- Turista
- Cliente exigente
- Cliente tímido
- Grupos turísticos
- Grupos diversificados (idade, sexo, nacionalidade)

Devem ser utilizados exercícios de representação ou simulação para os Critérios de Desempenho (b) e (c), onde é fornecido detalhe suficiente ao estudante com o papel do cliente de forma a desempenha-lo de uma forma realista.

Resultado de Aprendizagem 2:

As discussões em grupo devem identificar aquelas pessoas / corpos oficiais que podem ser utilizados para pesquisar materiais de turismo apropriados, bem como para propósitos de bibliografia. Esta informação deve ser reunida de forma organizada de forma a ser utilizada como ferramenta de referência. Esta informação pode incluir:

Condições de viagem

- Espaços de entretenimento
- Museus
- Festivais
- Serviços

Ao discutir os formatos apropriados, os estudantes devem estar cientes de uma série de questões a considerar, incluindo:

Facilidade de utilização

- Simplicidade da informação
- Tamanho da fonte
- Tipo de fonte
- Versões áudio

Os estudantes devem ser encorajados a discutir este aspecto em relação aos diferentes tipos de clientes que poderão utilizar esta informação, incluindo:

- Crianças
- Jovens
- Pessoas mais velhas

Pessoas com uma variedade de deficiências

Deve ser enfatizada e demonstrada aos estudantes a necessidade de ter um pacote de recursos organizado. Devem então organizar a sua própria informação, fornecendo explicações sobre os métodos de apresentação escolhidos.

Resultado de Aprendizagem 3:

As discussões de grupo sobre as boas e más experiências dos questionários a serem realizados devem informar todo o grupo sobre boas práticas. Devem ser utilizados exercícios de representação e simulação para demonstrar as respostas a todos os questionários, incluindo:

Clientes esquisitos

Clientes que não explicam o que pretendem
Clientes insatisfeitos

Devem ser utilizados exercícios de representação ou simulação para todos os Critérios de Desempenho, onde é fornecido detalhe suficiente ao estudante com o papel do cliente de forma a desempenha-lo de uma forma realista.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em FORNECER INFORMAÇÃO TURÍSTICA AOS CLIENTES 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 Âmbito de Actuação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

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

Resultados de Aprendizagem 1 e 2

Estes Resultados de Aprendizagem 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.

Resultado de Aprendizagem 3:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado através da análise do pacote de recursos turísticos produzido pelo estudante. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Esta evidência deve ser registada e anexada ao pacote de recursos.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível Médio 5 do PIREP, 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 MINED 2009

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.

**TÍTULO DO MÓDULO: ESTABELECEER OS ASPECTOS LEGAIS DE
EMPRESAS NA ÁREA DA HOTELARIA E
TURISMO EM MOÇAMBIQUE**

Código do Módulo: MO HCT014007

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível Médio 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a operação de uma empresa na área da hotelaria e turismo em Moçambique, com a devida atenção aos aspectos legais.

Resultados de Aprendizagem:

1. Estabelecer os procedimentos para abrir uma empresa
2. Definir as obrigações legais envolvidas no emprego de colaboradores
7. Definir as responsabilidades legais perante os clientes de uma empresa

**TÍTULO DO MÓDULO: ESTABELECEER OS ASPECTOS LEGAIS DE
EMPRESAS NA ÁREA DA HOTELARIA E TURISMO EM MOÇAMBIQUE**

**Resultado de Aprendizagem 1: Estabelecer os procedimentos para
abrir uma
empresa**

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (m) | Determinar os procedimentos legais para estabelecer uma empresa em Moçambique |
| (n) | Estabelecer os procedimentos legais para abrir uma empresa identificada |
| (o) | Preencher a documentação necessária para abrir uma empresa |
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas:

Evidências Escritas / Orais:

É esperado que os estudantes expliquem e demonstrem os processos a serem seguidos quando se identifica uma oportunidade de negócio.

TITULO DO MÓDULO: ESTABELECEER OS ASPECTOS LEGAIS DE EMPRESAS NA ÁREA DA HOTELARIA E TURISMO EM MOÇAMBIQUE

Resultado de Aprendizagem 2: Definir as obrigações legais envolvidas no emprego
de colaboradores

Critérios de Desempenho

- (o) Explicar os processos legais a ser seguidos aquando do recrutamento de colaboradores.
 - (p) Explicar as obrigações perante os colaboradores durante o emprego.
 - (q) Definir os processos a serem seguidos aquando do despedimento de um colaborador.
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

Os estudantes demonstram um entendimento claro dos processos e responsabilidades envolvidos no emprego de colaboradores.

TITULO DO MÓDULO: ESTABELECEER OS ASPECTOS LEGAIS DE EMPRESAS NA ÁREA DA HOTELARIA E TURISMO EM MOÇAMBIQUE

Resultado de Aprendizagem 3: Definir as responsabilidades legais perante os

clientes de uma empresa

Critérios de Desempenho

- (l) Estabelecer um acordo legal com os clientes
 - (m) Definir as obrigações perante os clientes.
 - (n) Aplicar as responsabilidades do contrato com clientes de forma a atingir o resultado desejado em linha com a política da organização.
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas

Orais/Escritas

Os estudantes são capazes de demonstrar um entendimento das responsabilidades envolvidas no estabelecimento de um contrato com clientes.

Demonstração:

Os estudantes são capazes de mostrar, nas suas relações com clientes, que têm o devido respeito pela lei, na forma como esta se aplica em Moçambique

**TÍTULO DO MÓDULO: ESTABELECEER OS ASPECTOS LEGAIS
DE EMPRESAS NA ÁREA DA HOTELARIA E TURISMO EM
MOÇAMBIQUE**

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo 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 candidatos

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

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

O docente deve inicialmente demonstrar as diferentes habilidades 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 Âmbito de Actuação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 1:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando um portefólio de evidências do trabalho do estudante. O estudante vai requerer uma contribuição significativa no início deste Resultado de Aprendizagem, enfatizando a necessidade do trabalho pessoal do estudante ser incluído num formato de bibliografia. O estudante deve entregar o seu portefólio 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 portefólio 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 Médio 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 Médio 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível Médio 5 do PIREP, 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 MINED 2009

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.

**TÍTULO DO MÓDULO: DESENVOLVER HABILIDADES DE
EXPERIÊNCIA DE TRABALHO**

Código do módulo: MO HCT014036

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 16

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com o desenvolvimento de habilidades de experiência de trabalho de forma a contribuir eficazmente para uma organização.

Resultados de Aprendizagem:

1. Desenvolver habilidades de preparação para a experiência de trabalho
2. Realizar as tarefas da experiência de trabalho planeadas
8. Contribuir para a organização
9. Avaliar a experiência de trabalho

**TÍTULO DO MÓDULO: DESENVOLVER HABILIDADES DE
EXPERIÊNCIA DE TRABALHO**

Resultado de Aprendizagem 1: Desenvolver habilidades de
preparação para
a experiência de trabalho

CrITÉRIOS de Desempenho

- (a) Investigar oportunidades de experiência de trabalho apropriadas
 - (b) Actualizar qualidades correntes e habilidades requeridas para uma posição identificada
 - (c) Descrever e concordar em metas e objectivos para a experiência de trabalho
 - (d) Preparar a experiência de trabalho através da reunião de informação essencial.
 - (e) Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos para a experiência de trabalho.
-

Âmbito de Actuação

Qualidades e habilidades:

Qualidades: Habilidades pessoais e interpessoais, habilidades práticas

Metas e objectivos:

Um mínimo de 3 metas e 1 objectivo

Informação essencial:

Datas, horário de trabalho, contrato inicial, localização, requisitos particulares do local de trabalho.

Evidências Requeridas:

Escritas / Oraís:

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

Demonstração:

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

TÍTULO DO MÓDULO: DESENVOLVER HABILIDADES DE EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

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

CrITÉrios de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

Padrões esperados:

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

Situações inesperadas:

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

Evidências Requeridas:

Demonstração:

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

**TÍTULO DO MÓDULO: DESENVOLVER HABILIDADES DE
EXPERIÊNCIA DE TRABALHO**

Resultado de Aprendizagem 3: Contribuir para a organização

CrITÉRIOS de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Demonstração:

O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

**TÍTULO DO MÓDULO: DESENVOLVER HABILIDADES DE
EXPERIÊNCIA DE TRABALHO**

Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar a experiência de trabalho

CrITÉrios de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

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

**TÍTULO DO MÓDULO: DESENVOLVER HABILIDADES DE
EXPERIÊNCIA DE TRABALHO**

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **160 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo desenvolva no estudante a consciência das realidades de trabalhar nos sectores da hotelaria e turismo. As habilidades desempenhadas a este nível devem reflectir a experiência obtida no Nível Médio 3 e na conclusão dos Módulos do 1º semestre do Nível Médio 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 – 25

e

*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

2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7

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

As células a azul claro indicam a orientação para o trabalho

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

A negociação de metas e objectivos individuais é central para o desenvolvimento de colocações adequadas em experiências de trabalho. É da responsabilidade dos docentes manter uma base de dados / lista de estabelecimentos adequados, dispostos a oferecer experiências de trabalho valiosas. Para este efeito é essencial desenvolver boas relações com uma variedade de empregadores de entre todo o espectro de estabelecimentos. Esta lista / base de dados deve ser partilhada com todos os membros

das equipas de docentes. Este aspecto vai garantir uma maior disseminação da pressão exercida no sector e encorajar a sua total participação na qualificação.

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

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

Resultado de Aprendizagem 2:

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

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

Resultado de Aprendizagem 4:

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

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

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

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

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

Abordagens para Gerar Evidências

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

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do

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

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

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Âmbito de Actuação 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 Médio 4. Perspectiva-se que os estudantes possam progredir para as qualificações de Nível Médio 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 MINED 2009

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.

Anexo B 3

Módulos de ensino Vocacionais Opcionais

Anexo B 3.1

Módulos de ensino Vocacionais Opcionais de Guias Turísticos.

**TÍTULO DO MÓDULO: COBRAR A CLIENTES E
PROCESSAR PAGAMENTOS**

Código do módulo: MO HCT 014016

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 4

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível Médio 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados à preparação, operação e fecho de um ponto de pagamentos incluindo lidar com moeda estrangeira e outros métodos de pagamento.

Resultados de Aprendizagem:

1. Operar equipamento de ponto de pagamento de acordo com os procedimentos organizacionais
2. Manusear correctamente moeda estrangeira e cheques de viagem
3. Processar situações difíceis de uma forma eficiente e amigável para o cliente

TÍTULO DO MÓDULO: COBRAR A CLIENTES E PROCESSAR PAGAMENTOS

Resultado de Aprendizagem 1: Operar equipamento de ponto de pagamento de acordo com os procedimentos organizacionais

CrITÉRIOS de Desempenho

- 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.
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas:

Demonstração

Os estudantes devem demonstrar a preparação de um ponto de pagamento, o manuseamento do dinheiro, cartões de crédito e outros meios de pagamento, de acordo com os requisitos organizacionais.

TÍTULO DO MÓDULO: COBRAR A CLIENTES E PROCESSAR PAGAMENTOS

Resultado de Aprendizagem 2: Manusear correctamente moeda estrangeira e cheques de viagem

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (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. |
-

Âmbito de Actuação

Moeda estrangeira:

Dólares americanos, Rands, Euros

Variedade de equivalentes de dinheiro:

Cartões de pagamento internacionais, cheques de viagem

Evidências Requeridas:

Demonstração:

É esperado que os estudantes demonstrem o manuseamento eficaz de dinheiro e equivalentes de dinheiro em Meticais e moeda estrangeira.

TÍTULO DO MÓDULO: COBRAR A CLIENTES E PROCESSAR PAGAMENTOS

Resultado de Aprendizagem 3: Processar situações difíceis de uma forma eficiente e amigável para o cliente

CrITÉRIOS de Desempenho

- (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.
-

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas

Demonstração:

O estudante vai demonstrar a forma correcta de lidar com uma variedade de cenários difíceis possíveis.

TÍTULO DO MÓDULO: COBRAR A CLIENTES E PROCESSAR PAGAMENTOS

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **40 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo...

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

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

O docente deve inicialmente demonstrar as diferentes habilidades 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 Âmbito de Actuação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

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

Resultado de Aprendizagem 1 – 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 Médio 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível Médio 5 do PIREP.

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 MINED 2009

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.

**TÍTULO DO MÓDULO: DESEMPENHAR UMA AUTO-AVALIAÇÃO DE
ACTIVIDADE PRÁTICA**

Código do módulo: MO HCT 024001

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 4

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível Médio 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a avaliação do desempenho de tarefas práticas dentro de uma organização de uma forma independente.

Resultados de Aprendizagem:

1. Compilar uma lista de actividades que deverão ser verificadas
2. Realizar o processo de auto-avaliação
3. Apresentar e Rever os resultados da auto-avaliação

TÍTULO DO MÓDULO: CONDUZIR UMA AUTO-AVALIAÇÃO DE ACTIVIDADE PRÁTICA

Resultado de Aprendizagem 1: Compilar uma lista de actividades que deverão ser verificadas

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Analisar as actividades a ser realizadas durante a actividade prática |
| (b) | Referir os padrões desejados a serem cumpridos de acordo com os padrões organizacionais |
| (c) | Chegar a um acordo sobre os padrões definidos com a pessoa apropriada |
| (d) | Preparar uma lista de verificação das tarefas a serem realizadas |
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas:

Evidências Escritas / Orais:

O estudante analisará as tarefas práticas que serão realizadas de acordo com os padrões acordados

TÍTULO DO MÓDULO: CONDUZIR UMA AUTO-AVALIAÇÃO DE ACTIVIDADE PRÁTICA

Resultado de Aprendizagem 2: Realizar o processo de auto-avaliação

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Realizar o processo de avaliação num momento adequado |
| (b) | Utilizar a lista de verificação preparada para registar os resultados do processo de auto-avaliação |
| (c) | Realizar a decisão final com base no desempenho das tarefas práticas de acordo com os padrões organizacionais |
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas:

Escritas / Oraís:

O estudante realizará uma lista de verificação sobre o respectivo desempenho prático

Demonstração

O estudante demonstrará uma avaliação eficaz das tarefas de trabalho

TÍTULO DO MÓDULO: CONDUZIR UMA AUTO-AVALIAÇÃO DE ACTIVIDADE PRÁTICA

Resultado de Aprendizagem 3: Apresentar e rever os resultados da auto-avaliação

Critérios de Desempenho

- (a) Apresentar os resultados da auto-avaliação ao supervisor
 - (b) Discutir e rever os resultados da auto-avaliação
 - (c) Estabelecer os requisitos de acções futuras
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

O estudante realizará individualmente um relatório sobre o respectivo desempenho prático

Demonstração

O estudante demonstrará a sua avaliação de desempenho de acordo com os padrões organizacionais

**TÍTULO DO MÓDULO: CONDUZIR UMA AUTO-AVALIAÇÃO DE
ACTIVIDADE PRÁTICA
NOTAS DE SUPORTE**

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **40 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que este módulo desenvolva nos estudantes um sentido de responsabilidade e posse reflectindo as suas experiências nas qualificações até ao momento presente. Os estudantes devem agora estar no ponto em que reconhecem os padrões mínimos a serem atingidos de forma a assegurar a satisfação do cliente e corresponder aos requisitos legais.

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

A realização de uma auto-avaliação deve ser feita durante uma aula prática de qualquer um dos módulos elegíveis desta qualificação. Podem também ser utilizados os seguintes módulos obrigatórios:

Providenciar Primeiros Socorros Básicos

Manter um Programa de Limpeza para a Área

Monitorizar Práticas de Higiene e Segurança na Hotelaria e Turismo

Os estudantes devem ser alocados a um destes módulos práticos, logo de início, de forma a permitir-lhes tempo para planear a actividade. Esta forma os estudantes serão divididos por 9 Módulos reduzindo a pressão de trabalho sobre os docentes desses módulos práticos.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um livro de registos das actividades realizadas ao longo de todo o Módulo. As linhas de orientação genéricas para o livro de registos deve formar a base para a orientação específica dada aos estudantes ao concretizar o livro de registos. Esta orientação deve incluir os seguintes detalhes:

- Análise completa das actividades a serem realizadas
- Exemplos de listas de verificação preenchidas
- Relatórios de actividades preenchidos
- Plano de acção futuro realista

Vai ser requerido que os estudantes entreguem os seus livros de registo numa base regular, para verificação e feedback atempado. É sugerido que seja acordado um calendário de reuniões individuais no início, de forma a garantir que cada estudante compreende as suas responsabilidades e tem clarificado o que é esperado de si. Este aspecto também assegura que os estudantes não se colocam sob pressão, ao deixar o preenchimento do livro de registos para a última da hora.

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:

Docente deve alocar o Módulo onde cada estudante deve realizar o processo de auto-avaliação. Em discussão com o estudante, deve chegar-se a um acordo sobre que Resultado de Aprendizagem servirá melhor o propósito da auto-avaliação, em termos de:

- Calendário de leccionamento
- Disponibilidade de espaço
- Praticabilidade
- Acordo com docentes de outros Módulos

A análise da tarefa deve envolver o estudante em:

- Percorrer toda a tarefa
- Desmontar a tarefa em partes realistas
- Indicar fases importantes do processo para verificação

Os estudantes devem então compilar as suas próprias ideias sobre os padrões esperados a ser atingidos no desempenho da tarefa específica. Estas devem ser entregues para acordo / aprovação, tanto ao docente que lecciona esta módulo como ao docente responsável pelo módulo prático.

O estudante deve então indicar o que acredita serem os pontos importantes de verificação antes da produção de uma lista de verificação de observação. Esta deve então ser comprada com as listas de verificação de observação produzidas para o módulo prático.

O estudante deve nessa altura fazer os ajustes sugeridos na lista de verificação.

Resultado de Aprendizagem 2:

O docente deve acordar o momento e a oportunidade adequados para observar o processo de auto-avaliação com os outros docentes nas áreas práticas.

O docente deve ter uma cópia da lista de verificação do estudante para registar os seus próprios comentários durante a observação. O docente deve verificar os seguintes pontos:

Está o estudante:

- Demonstrando uma atitude responsável perante os processos

- Registando a auto-avaliação nos pontos apropriados

Ciente do meio envolvente

O estudante deve ser encorajado a tomar dez minutos no final da actividade prática para reflectir no seu desempenho e tomar notas / comentários na sua lista de verificação.

Resultado de Aprendizagem 3:

Os estudantes devem ser encorajados a apresentar a sua auto-avaliação, utilizando as suas listas de verificação como ponto de referência, concentrando-se em:

- Aspectos positivos do seu desempenho

- Aspectos negativos do seu desempenho

- Quaisquer resultados inesperados

De que forma o seu desempenho teve impacto nos outros e na operação

Assim que o estudante tiver apresentado os seus resultados, o docente agindo como supervisor, deve apresentar as suas conclusões. Este aspecto deve levar a mais discussão e, eventualmente, a um acordo sobre o resultado.

De forma a definir os requisitos para acções futuras, o estudante deve fazer um plano baseado nos resultados acordados. Este plano deve focar-se nos aspectos positivos do seu desempenho e a incluir boas práticas nas áreas mais fracas.

Abordagens para Gerar Evidências

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

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente de forma a permitir que as actividades práticas envolvidas garantam o envolvimento do estudante como

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando o livro de registo de actividades do estudante, completando uma lista de verificação de documentos a incluir:

Análise precisa da tarefa a ser desempenhada

Padrões realistas definidos para cada fase da tarefa

Lista de verificação satisfatória da auto-avaliação

Resultado de Aprendizagem 2:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado 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.

O estudante deve também preencher a sua própria lista de verificação da auto-avaliação.

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.

Resultado de Aprendizagem 3:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando uma observação da apresentação dos resultados, por parte do estudante, e o seu envolvimento na discussão que se segue com o “supervisor”.

O relatório e as definições pretendidas acordadas devem também fazer parte desta avaliação, utilizando uma lista de verificação dos pontos a serem abrangidos. Este relatório não deverá ter mais de 800 palavras.

Progressão

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

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 MINED 2009

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.

Título do Módulo: COORDENAR E GERIR UM TOUR

Código do módulo: MO HCT 014031

Data:

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o nível 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional

Introdução ao Módulo: Ao completar com sucesso este Módulo de ensino, o candidato deverá ser capaz de se Coordenar e gerir com habilidade a logística de um itinerário turístico, pré-definido.

Resultados de aprendizagem:

1. Relacionar-se com colegas do sector
2. Gerir o itinerário
3. Lidar com situações inesperadas

Título do Módulo: COORDENAR E GERIR UM TOUR

Resultados de aprendizagem 1:

Relacionar-se com colegas do sector

CrITÉrios de Desempenho

- a) Relacionar-se com *colegas do sector* para garantir uma realização adequada da visita.
- b) Responde às solicitações de colegas do sector prontamente e com disposição sempre que possível.
- c) Requer assistência educadamente sempre que requerido e estabelece acordos acerca de responsabilidades individuais e conjuntas durante a visita.
- d) Fazer reconfirmações e reservas para o futuro com os fornecedores de uma forma precisa e atempada.
- e) Interpretar documentação de outras organizações correctamente e aplicá-la adequadamente.

Âmbito de Aplicação

Os colegas do sector devem incluir: Comunidades anfitriãs, condutores de autocarros, gestores de visitas, guias locais, linhas aéreas, operadores turísticos, fornecedores de produtos, incluindo hotéis, restaurantes, atracções e localizações e retalhistas, gestores de terrenos e outras autoridades estatutárias, escritórios de serviços de visitas turísticas.

As reconfirmações e reservas poderão ser para qualquer componente de produto ou serviço turístico e poderão incluir: Fornecedores de *catering*, transportes terrestres, linhas aéreas, linhas aéreas fretadas, vôos paisagísticos, comboio, lojas, atracções, visitas turísticas em atracções e locais, cruzeiros, guia turístico local, visita turística opcional, acomodação, restaurante

Evidências Requeridas

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam a importância de relacionarem-se com intervenientes do sector ao planearem uma visita turística.

Demonstrar / Simular

Espera-se que os candidatos comuniquem com os colegas do sector sobre as necessidades e requisitos dos clientes.

Produto

Espera-se que os candidatos compilem um guia de recursos sobre colegas e organizações do sector que ofereçam serviços a grupos de visitas turísticas.

Título do Módulo: COORDENAR E GERIR UM TOUR

Resultados de aprendizagem 2: Gerir o itinerário

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Conduzir a visita turística de acordo com o programa e incluir todas as características tal como determinado no itinerário.
 - b) Aconselhar os clientes com cortesia e sensibilidade acerca de mudanças inevitáveis no itinerário.
 - c) Replanear o itinerário prontamente quando necessário para assegurar que todos os elementos adquiridos ou equivalentes são entregues e que os distúrbios junto dos clientes são minimizados.
 - d) Avisar prontamente os colegas e fornecedores do sector afectados pelas mudanças e de acordo com os procedimentos da organização.
 - e) Manter contacto com aqueles que estão a resolver o problema no momento da ocorrência de atrasos no itinerário e empregar técnicas de negociação para minimizar atrasos e impactos negativos nos clientes.
-

Âmbito de Aplicação

Itinerário com detalhes e características da visita;

Replaneamento poderá ser para qualquer componente de produto ou serviço turístico e poderão incluir: Fornecedores de *catering*, transportes terrestres, linhas aéreas, linhas aéreas fretadas, vôos paisagísticos, comboio, lojas, atracções, visitas turísticas em atracções e locais, cruzeiros, guia turístico local, visita turística opcional, acomodação, restaurante

Evidências Requeridas

Demonstração

Espera-se que os candidatos conduzam a visita turística e gerir o itinerário.

Título do Módulo: COORDENAR E GERIR UM TOUR

Resultados de aprendizagem 3: Lidar com situações inesperadas

Critérios de Desempenho

- a) Implementar planos de contingência sem demoras quando ocorrem situações inesperadas.
 - b) Avaliar a situação e seleccionar acções apropriadas prontamente.
 - c) Seguir estritamente os procedimentos da empresa no caso de acidentes ou quando a segurança dos clientes ou dos colegas possa estar em perigo.
 - d) Identificar e aceder a fornecedores de assistência prontamente.
 - e) Modificar a visita turística para minimizar o impacto na satisfação do cliente.
-

Âmbito de Aplicação

Evidências Requeridas***Demonstração***

Espera-se que os candidatos lidem com situações inesperadas.

Título do Módulo: COORDENAR E GERIR UM TOUR

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **80** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Este Módulo permitirá ao estudante desenvolver competências para que seja capaz de coordenar e gerir um tour turístico, , permitindo assim um maior enriquecimento, uma melhor integração com o meio visitado e conseguir uma maior satisfação dos clientes/hospedes.

Conteúdo/Contexto:

Correspondente aos Resultados de 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:

Resultados de aprendizagem 1: Relacionar-se com colegas do sector

Isto inclui todos os citados no âmbito de aplicação. Criar competencias sobre a forma de se relacionar com os colegas e fornecedores que actuam nesta área de turismo. Permite também análise e implementação de documentação de outras organizações.

Resultados de aprendizagem 2: Gerir o itinerário

Desenvolver competências na criação, organização e implementação de Itinerário turísticos com detalhes e características da visita e replaneamento poderá ser para qualquer componente de produto ou serviço turístico e poderão incluir: Fornecedores de *catering*, transportes terrestres, linhas aéreas, linhas aéreas fretadas, vôos paisagísticos, comboio, lojas, atracções, visitas turísticas em atracções e locais, cruzeiros, guia turístico local, visita turística opcional, acomodação, restaurante. Aqui deverá também ser pedido ao estudante que desenhe um pacote para uma visita guiada em locais existentes na sua zona de residencia.

Resultados de aprendizagem 3: Lidar com situações inesperadas

Uma consciencialização sobre a necessidade, de enfrentar e solucionar problemas que possam surgir em relação a programação e organização dum tour. Adotar mecanismos e procedimentos pre-definidos a nível da sua empresa para socorrer clientes e colegas em situações difíceis. O professor deverá criar actividades que encorajem o estudante a ganhar um espírito de iniciativa, para procurar soluções que permitam uma maior satisfação do cliente.

Abordagens para Gerar Evidências

Aprender e ensinar em **COORDENAR E GERIR UM TOUR** deve ser activo e centrado no estudante. O estudante terá de desempenhar um conjunto vasto de tarefas e actividades, que contêm elementos dos Módulos de Competências Genéricas. Será esperado que os estudantes pesquisem sobre locais de interesse histórico a serem visitados, no que diz respeito à criação, coordenação e organização de tours. Deverão ter a oportunidade de planejar e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência para solucionar problemas inesperados e de trabalhar em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os critérios de desempenho. As tarefas e actividades levadas a cabo deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações praticas realistas.

Os grupos de aprendizagem deverão ser pequenos o suficiente de forma a facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo, ambos oferecendo oportunidades de sucesso e risco de falhar.

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. 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 vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes 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 cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo livros de registo para as aulas práticas, questões de resposta breve e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas.

Resultados de aprendizagem 1: Relacionar-se com colegas do sector

Este Resultado de aprendizagem deverá ser avaliado tendo como base, um guião providenciado previamente ao aluno, permitindo com base neste interpretar as respostas dadas, de modo a identificarem correctamente os outros intervenientes no sector (clientes, fornecedores, concorrentes),

Os estudantes deverão em grupo, simular questões exploratórias aos diferentes tipos de intervenientes, de modo, a que consigam identificar os tipos de serviços que podem ser necessários para o complemento de serviços próprios.

Resultados de aprendizagem 2: Gerir o itinerário

- Os candidatos terão de produzir um caso de estudo que os leve a uma situação de planeamento, organização, implementação e coordenação de um tour. Esta actividade dependerá da cidade onde se localiza a escola.

Resultados de aprendizagem 3: Lidar com situações inesperadas

Com base na informação disponibilizada, e sem recurso a material de apoio o aluno deverá , 3 exemplos de situações difíceis e inesperadas e apresentar propostas de solução. Esta informação deverá constar no livro de registo de actividades previamente disponibilizado pelo formador.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, nível 5.

Referências

1. www.mitur.co.gov.mz
2. www.futur.org.mz
3. Agencias de Viagens e Transportes.- De la Torre, Francisco- 2003
4. Lazer e Turismo Cultural- Pires, Mário Jorge-Editor: Editora Manole-2001
5. Transporte e Turismo- Page, Stephen J.- Editor: bookman-2008

De salientar que a lista acima apresentada é apenas sugestiva devendo considerar-se toda a bibliografia apropriada.

Necessidades especiais

Direitos de autor PIREP 2008

**Título do Módulo: DEMONSTRAR CONHECIMENTO DE LEIS DE
TURISMO**

Código do módulo: MO HCT 014032

Data:

Nível: 4

Créditos: 6

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o nível 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional

Introdução ao Módulo: Ao completar com sucesso este Módulo de ensino, o candidato deverá ser capaz de se guiar pelos requisitos legais de turismo e orientação em Moçambique.

Resultados de aprendizagem:

1. Demonstrar conhecimento das leis que Governam o Turismo, hotelaria e a orientação (guiding) em Moçambique
2. Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para espécies protegidas
3. Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para a utilização e porte de armas e munições

Título do Módulo: **DEMONSTRAR CONHECIMENTO DE LEIS DE
TURISMO**

Resultados de aprendizagem 1: Demonstrar conhecimento das leis que Governam o Turismo, hotelaria e a orientação (guiding) em Moçambique

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Nomear e localizar todos os parques, reservas e santuários de animais nacionais estabelecidos pela legislação e identificar o que é que em cada área em particular é protegido.
 - b) Descrever o papel das áreas de gestão da vida selvagem de acordo com as definições legais.
 - c) Descrever os tipos de área de caça controlada de acordo com as definições legais.
 - d) Descrever tempos de acesso, taxas e protocolos de entrada e saída em parques nacionais e reservas e santuários de animais de acordo com as orientações legais
 - e) Descrever os protocolos e limitações aplicáveis ao campismo, ao acender de fogos e recolha de lenha, e a remoção de ossos e vegetação para cada parque, reserva de animais ou santuário nacional, de acordo com as orientações legais.
-

Âmbito de Aplicação

Decreto nº 12/2002

Lei nº 10/99 de 07 de Julho de 1999, de florestas e fauna bravia sobre a Conservação da Vida Selvagem e Parques Nacionais, Regulamentos de Parques Nacionais e Reservas Nacionais, Lei do Turismo nº 4 de 2004, artigo 8, 9 , zonas de interesse turístico, áreas de conservação.

Evidências Requeridas

Tarefa de Pesquisa:

Pelo menos 5 áreas de gestão da vida selvagem devem ser identificadas

Orais / Escritas

Descrever os procedimentos para relatar acidentes de acordo com as orientações legais.

Descrever os procedimentos para relatar a presença de caçadores furtivos ou uma incidência de caçadores furtivos num parque nacional, reserva de animais ou santuário de acordo com as orientações legais.

Identificar as penalizações por incumprimento de qualquer legislação ou regulamento relacionado com qualquer dos elementos acima mencionados de acordo com a legislação ou regulamento relevante

Título do Módulo: : **DEMONSTRAR CONHECIMENTO DE LEIS DE TURISMO**

Resultados de aprendizagem 2: Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para espécies protegidas

Critérios de Desempenho

- a) Listar e identificar pelo menos quinze animais protegidos sob a Lei de Conservação da Vida Selvagem e Parques Naturais
 - b) Descrever as penalizações por matar, caçar, ou capturar quaisquer animais protegidos na legislação
 - c) Listar e identificar pelo menos quinze pássaros protegidos sob a Lei de Conservação da Vida Selvagem e Parques Naturais
 - d) Descrever as penalizações por matar, caçar, ou capturar qualquer pássaro protegido na legislação
-

Âmbito de Aplicação

Evidências Requeridas

Orais / Escritas

Identificar répteis (terrapines e tortoises) protegidas pela Lei de Conservação da Vida Selvagem e dos Parques Nacionais;

Nomear as penalizações por matar, caçar, ou capturar quaisquer répteis protegidos na legislação

Título do Módulo: DEMONSTRAR CONHECIMENTO DE LEIS DE TURISMO

Resultados de aprendizagem 3

Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para a utilização e porte de armas e munições

Critérios de Desempenho

- a) Definir o termo "armas" e "munições" de acordo com a Lei de Armas e Munições.
 - b) Descrever as pessoas que necessitam de estar licenciadas (e as isentas) sob esta Lei para poderem transportar ou utilizar armas e munições, e identificar o processo para obtenção de uma licença.
 - c) Descrever as obrigações e responsabilidades legais de um indivíduo com uma licença
 - d) Identificar e descrever as ofensas e penalizações sob a Lei das Armas e Munições e a Lei da Conservação da Vida Selvagem, de acordo com o especificado na legislação
-

Âmbito de Aplicação

Evidências Requeridas

Projecto de pesquisa

Espera-se que os candidatos conduzam uma pesquisa sobre as regras e regulamentos relacionados com a utilização e porte de armas e munições. Os candidatos têm de identificar as questões que afectam o Turismo.

**Título do Módulo: DEMONSTRAR CONHECIMENTO DE LEIS DE
TURISMO**

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Este Módulo permitirá ao estudante desenvolver competências para que seja capaz de criar uma experiência turística baseada no respeito pelas leis e regulamentos do exercício da actividade turística em zonas de conservação e onde abundam espécies animais protegidas pela lei Moçambicana, permitindo assim um maior enriquecimento e uma melhor integração com o meio visitado.

Conteúdo/Contexto:

Correspondente aos Resultados de 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:

Resultados de aprendizagem 1: *Demonstrar conhecimento das leis que Governam o Turismo, hotelaria e a orientação (guiding) em Moçambique*

Isto inclui todos os citados no âmbito de aplicação. Uma consciencialização sobre as leis que regulamentam o exercício do turismo em Moçambique. O professor deverá apresentar aos alunos quais as questões a apresentarem sobre a legislação aos turistas, de modo a permitir que estes consigam obter as informações necessárias estabelecidas neste Resultados de aprendizagem.

Resultados de aprendizagem 2: *Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para espécies protegidas*

Uma consciencialização sobre as necessidades, as regras e respectivos regulamentos para os diferentes tipos de espécies protegidas, permitira uma melhor aproximação ao produto desejado pelo turista, influenciando positivamente a sua estadia. Aqui deverá também ser pedido ao estudante que identifique as espécies protegidas locais existentes bem como o seu local de observação, de modo a ir de encontro ao desejado pelo cliente.

O professor deverá apresentar aos alunos quais as questões a efectuarem aos turistas, de modo a permitir que estes consigam obter as informações necessárias estabelecidas neste Resultados de aprendizagem.

Resultados de aprendizagem 3: *Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para a utilização e porte de armas e munições*

Uma consciencialização sobre as necessidades, as regras e respectivos regulamentos para a utilização e porte de armas e munições, diferentes tipos de armas recomendadas para a caça de espécies animais identificadas pela lei. Permitira uma melhor aproximação ao produto desejado pelo turista e um bom nível de relacionamento com as instituições governamentais.

Esta actividade pode tomar a forma de preenchimento de listas de verificação, dirigido com proximidade pelo docente. Pode também ser utilizado um questionário simples de forma a extrair respostas dos clientes.

Abordagens para Gerar Evidências

Aprender e ensinar em DEMONSTRAR CONHECIMENTO DE LEIS DE TURISMO deve ser activo e centrado no estudante. O estudante terá de desempenhar um conjunto vasto de tarefas e actividades, que contêm elementos dos Módulos de Competências Genéricas. Será esperado que os estudantes pesquisem sobre o papel do Estado, no que diz respeito à criação de regras e normalização das actividades turísticas em Moçambique. Deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os critérios de desempenho. As tarefas e actividades levadas a cabo deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações praticas realistas.

Os grupos de aprendizagem deverão ser pequenos o suficiente de forma a facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo, ambos oferecendo oportunidades de sucesso e risco de falhar.

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. 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 vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes 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 cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo livros de registo para as aulas práticas, questões de resposta breve e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas.

Resultados de aprendizagem 1: *Demonstrar conhecimento das leis que Governam o Turismo, hotelaria e a orientação (guiding) em Moçambique*

Este Resultado de aprendizagem deverá ser avaliado tendo como base, um guião providenciado previamente ao aluno, permitindo com base neste interpretar as respostas dadas, de modo a identificarem correctamente as leis que governam o turismo, hotelaria e a orientação em Moçambique.

O estudante deverá trabalhar questões exploratórias aos diferentes tipos de leis, de modo, a que consigam identificar os tipos de infracções que podem ser cometidas pelo não conhecimento desta.

Resultados de aprendizagem 2: *Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para espécies protegidas*

Os candidatos terão de responder a uma questão aberta e completar um quadro previamente disponibilizado.

Resultados de aprendizagem 3: *Demonstrar conhecimento de regras e regulamentos para a utilização e porte de armas e munições*

Com base na informação disponibilizada, e sem recurso a material de apoio o aluno deverá esclarecer sobre 3 questões relacionadas com regras e regulamentos para a utilização e porte de armas e munições, disponibilizadas pelo professor com base nos critérios de desempenho e âmbito de aplicação. Esta informação deverá constar no livro de registo de actividades previamente disponibilizado pelo formador.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, nível 5.

Referências

6. www.mitur.co.gov.mz
7. www.futur.org.mz
8. Leis do Turismo- Ferreira, Luis Jorge-Editora: Quid Juris-2009
9. Direito Internacional do turismo-Badaró, Aurélio de Lacerda-Editora: Senac-2008
10. Lei do turismo-Mitur- Assembleia da República-Lei nº4/2004 de 17 de Junho

De salientar que a lista acima apresentada é apenas sugestiva devendo considerar-se toda a bibliografia apropriada.

Necessidades especiais

Direitos de autor PIREP 2008

Título do Módulo: **CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL GUIADA COM TURISTAS.**

Código do Módulo: **MO HCT 014033**

Data:

Nível: **4**

Créditos: **6**

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o 10º ano ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional

Introdução ao Módulo: **Ao completar com sucesso este Módulo de ensino, o candidato deverá ser capaz conduzir os turistas numa experiência guiada, mostrando domínio de conhecimento dos bens culturais existentes . Deve saber avaliar as necessidades, limitações, interesses e expectativas dos grupos em visitas turísticas de modo a adaptar os programas e itinerários culturais em conformidade. Utilizar habilidades de pesquisa e técnicas de interpretação para apresentar uma interpretação bem informada e equilibrada.**

Resultados de aprendizagens:

1. Identificar e avaliar as necessidades de um grupo alvo de turistas.
2. Reunir informação das fontes.
3. Demonstrar um conhecimento sólido do património legado de Moçambique.
4. Identificar e seleccionar diferentes locais apropriados dentro de uma região definida.

5. Demonstrar consciência dos modos em que pessoas, culturas e património têm sido representadas.

Título do Módulo: **CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL GUIADA COM TURISTAS.**

Resultados de aprendizagem 1: Identificar e avaliar as necessidades de um grupo alvo de turistas

CrITÉrios de Desempenho:

- a) Identificar e avaliar as necessidades, limitações, interesses e expectativas de um grupo alvo de turistas.
 - b) Compreender as diferentes identidades e valores de um grupo de turistas.
 - c) Construir itinerários apropriados aos interesses e limitações do grupo.
-

Âmbito de Aplicação:

Necessidades do Âmbito: Actividades turísticas, deficiências, barreiras linguísticas, condições médicas, requisitos alimentares, moeda estrangeira .

Evidências Requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam a importância de identificarem as necessidades, limitações e interesses de um grupo de turistas.

Produto

Espera-se que os candidatos desenhem um itinerário para o grupo de turistas que pretenda visitar um local que é cultural e uma herança. Os candidatos devem explicar como é que o itinerário é apropriado para um grupo específico de turistas.

Título do Módulo: **CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL
GUIADA COM TURISTAS.**

Resultados de aprendizagem 2: *Reunir informações das fontes.*

Critérios de desempenho:

- a) Reunir informação de fontes publicadas e orais sobre locais específicos no contexto local mais abrangente.
 - b) Sondar a literatura turística disponível.
 - c) Falar com operadores e guias turísticos locais.
 - d) Apresentar informação a um nível apropriado para grupos de interesse gerais e especiais.
 Aceder aos “conhecimentos indígenas” e perspectivas locais.
-

Âmbito de actuação:

Âmbito da literatura turística: Mapas, brochuras, guias de restaurantes locais, brochuras culturais e históricas locais.

Literatura diversa sobre cultura moçambicana, e história sobre os sítios de património e identidades relevantes na história de Moçambique.

Evidências requeridas:

Produto

Espera-se que os candidatos conduzam um estudo de pesquisa sobre o seguinte:

Principais figuras históricas nacionais e locais.

Línguas, práticas religiosas, festivais, gastronomia, arquitectura e noções de casa e família.

Demonstração / Simulação

Espera-se que os candidatos apresentem um resumo sobre a cultura de uma região a um grupo turístico.

*Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL
GUIADA COM TURISTAS.*

Resultados de aprendizagem 3: Demonstrar um conhecimento sólido do património legado de Moçambique

Critérios de Desempenho:

- f) Desenhar itinerários que incluem o património mais visível de Moçambique.
 - g) Listar património e os diversos locais culturalmente ricos.
 - h) Providenciar um breve resumo internacional dos recursos de património.
-

Âmbito de Aplicação:

Evidências Requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam os recursos locais culturais e de património que reflectem a riqueza e diversidade da cultura Moçambicana.

Produto

Espera-se que os candidatos conduzam uma pesquisa sobre aspectos da cultura e da história do artesanato, música, canções, arte, histórias e crenças e costumes.

Título do Módulo: **CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL
GUIADA COM TURISTAS.**

Resultados de aprendizagem 4: *Identificar e seleccionar diversos locais de atracção cultural dentro de uma região defenida.*

Critérios de desempenho:

- a) Identificar e seleccionar recursos culturais para um grupo turístico.
 - b) Identificar e seleccionar locais de património para um grupo turístico
 - c) Introduzir a experiência cultural de vida para um grupo turístico.
-

Âmbito de actuação:

Evidências requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam como é que os locais de património (p.e. monumentos, locais de batalhas) podem ser locais onde diferentes memórias possam sentir-se respeitadas, onde pessoas com diferentes identidades e valores possam encontrar pontos comuns.

Título do Módulo: **CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL
GUIADA COM TURISTAS.**

Resultados de aprendizagem 5: *Demonstrar consciência dos modos em que as pessoas, a cultura e património têm sido representadas.*

CrITÉRIOS de Desempenho:

- a) Demonstrar consciência dos modos em que as pessoas, a cultura e o património têm sido representadas em literatura turística.
 - b) Interpretar a razão porque património e a cultura que são continuamente criados e re-criados de acordo com atitudes, necessidades e identidades em mudança.
 - i) Interpretar a sua trivialização em museus e exposições montados para visitantes.
-

Âmbito de Aplicação:

Evidências Requeridas:

Produto

Espera-se que os candidatos investiguem o modo em que o património e a cultura são continuamente criados e re-criados de acordo com atitudes, necessidades e identidades em mudança.

Espera-se que os candidatos pesquisem a forma em que o património da maioria da população foi apagado da história pública ou a sua trivializado em museus e exposições.

**Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL GUIADA COM
TURISTAS.**

NOTAS DE SUPORTE

Módulo: Demonstrar conhecimentos das leis no turismo

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

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **80 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Este módulo de ensino foi designado para desenvolver no estudante um conhecimento sobre como conduzir excursões culturais para turistas no interior de Moçambique, dando deste modo oportunidades a este de providenciar correctamente ao turista informações sobre o património cultural do país, sabendo adaptar este tipo de programas ao grupo alvo com quem irá trabalhar.

Conteúdo/Contexto:

Correspondente aos Resultados de aprendizagens 1-5

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

É aconselhável a incorporação da avaliação dos Critérios de Desempenho do módulo **CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA CULTURAL GUIADA COM TURISTAS**, nos exercícios práticos deste módulo.

Este Módulo deverá providenciar oportunidades para:

Resultados de aprendizagem 1: Identificar e avaliar as necessidades de um grupo alvo de turistas

Identificar atentamente as necessidades, limitações, interesses e expectativas do grupo de turistas com quem irá trabalhar e compreender as diferenças de identidade e valores de um grupo de turistas:

- ✓ Conhecer as motivações, as necessidades e expectativas do grupo de turista com quem vai trabalhar
- ✓ Conhecer as diferenças de personalidade dos turistas. (Alocéntricos e psicocéntricos)

Módulo: Demonstrar conhecimentos das leis no turismo

- ✓ Detectar as limitações do grupo
- ✓ Saber se aproximar dos membros do grupo a fim de o conhecer melhor (identidade e valores)

Construir itinerários apropriados aos interesses e limitações do grupo:

- ✓ Conhecer geograficamente as atrações e o património cultural de Moçambique
- ✓ Conhecer as condições de acesso e serviços turísticos existentes nas áreas de atração cultural.
- ✓ Desenhar itinerários culturais adaptados ao grupo alvo.

Resultados de aprendizagem 2: Reunir informação das fontes.

Neste Resultados de aprendizagem o aluno deverá reunir informações suficientes sobre os locais patrimoniais, sobre cultura moçambicana e história de Moçambique, assim como identificar as diferenças culturais e étnicas do povo moçambicano. Deste modo passará ao turista informações específicas sobre os locais apresentados na excursão, e um conhecimento geral sobre a cultura moçambicana. Para o efeito o estudante deve realizar diversos trabalhos de pesquisa sobre cultura moçambicana, património cultural nacional, e história de Moçambique:

- ✓ Reunindo, de uma forma abrangente, informação de fontes publicadas e orais sobre os locais de atração cultural específicos.
- ✓ Consultar a literatura turística existente (mapas, guias, brochuras)
- ✓ Consultar literatura da história de Moçambique (colonial e após independência)

Preparação de textos com informações válidas sobre história de Moçambique, histórias locais e recursos turísticos culturais existentes.

Por províncias - Ex: Maputo

História do nascimento da cidade

História dos edifícios de interesse

turístico Pratos típicos da província

Danças e tradições locais

Resultados de aprendizagem 3: Demonstrar um conhecimento sólido do património legado de Moçambique.

Providenciar informações sobre o património cultural de Moçambique de modo a satisfazer aos desejos, necessidades e expectativas dos turistas. A apresentação desta informação geográfica e histórica deverá ser clara, concisa e verídica.

Identificar o património cultural:

- ✓ Conhecer as atracções culturais mais relevantes de cada província
- ✓ Conhecer a história dos bens culturais e patrimoniais (arte, crenças e costumes)
- ✓ Conhecer os bens patrimoniais de Moçambique constantes na lista do património da humanidade.
- ✓ Desenhar itinerários que incluam o património mais visível em Moçambique.

Resultados de aprendizagem 4: Identificar e seleccionar locais apropriados dentro de uma região definida

Identificar, seleccionar os recursos culturais e o património turístico cultural tendo em conta os diversos grupos-alvo, saber adaptar as excursões culturais ao grupo-alvo com quem se trabalha. Tendo em conta as suas necessidades, limitações e interesses:

- ✓ Identificar a localização exacta dos sítios patrimoniais
- ✓ Conhecer as condições de acesso e permanência nos locais tendo em conta o grupo-alvo
- ✓ Seleccionar locais culturais e patrimoniais para um grupo-alvo de turistas
- ✓ Conseguir transmitir o valor que os locais patrimoniais têm para a identidade do povo moçambicano e para a humanidade no geral.

Resultados de aprendizagem 5: Demonstrar consciência dos modos em que as pessoas, culturas e património têm sido apresentadas.

Neste Resultado de aprendizagem o aluno investigue sobre o modo em que o património e a cultura são continuamente criados e recriados de acordo com atitudes, necessidades e identidades em mudanças. Fará igualmente uma análise, de modo a ser capaz de demonstrar consciência sobre o modo com que o povo, a cultura e o património têm sido explorados no sector do turismo e apresentados na literatura turística.

Para o efeito o estudante deve consultar literatura relevante, investigar e consultar o departamento de património do Ministério da cultura sobre:

- ✓ Locais, edifícios, e monumentos com interesse patrimonial marginalizado/abandonado
- ✓ Razões pelas quais elementos patrimoniais se encontram ao abandono
- ✓ Acesso dos turistas ao património cultural apresentado em literatura turística
- ✓ Tipicidades do povo como atração turística e acesso real do turista a este património.
- ✓ Representação do povo e das figuras históricas ao longo do tempo.

Abordagens para Gerar Evidências

Aprender e saber CONDUZIR UMA EXPERIENCIA CULTURAL GUIADA COM TURISTAS deve ser activo e centrado no estudante. O estudante terá de desempenhar um conjunto vasto de tarefas e actividades, que contêm elementos dos Módulos de Competências Genéricas. Será esperado que os estudantes pesquisem em coordenação com o Ministério da Cultura, Arquivo histórico, museus e outros órgãos a fim de adquirirem informação mais relevante sobre aspectos histórico-culturais do país. Deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os critérios de desempenho. O estudante deverá realizar trabalhos de pesquisa, individuais e em grupo para reunir a informação relevante e também para demonstrar domínio dos conteúdos do módulo. As tarefas e actividades levadas a cabo deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações praticas realistas.

Os grupos de aprendizagem deverão ser pequenos o suficiente de forma a facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo, ambos oferecendo oportunidades de sucesso e risco de falhar.

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. 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 vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes 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 cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo livros de registo para as aulas práticas, questões de resposta breve e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas.

Resultados de aprendizagem 1

Com base num documento, distribuído pelo formador, uma simulação de documento de viagem, carta ou fax de um operador turístico ou empresa hoteleira, o aluno deverá identificar e avaliar, as necessidades, limitações, interesses e expectativas do grupo com que vai trabalhar e desenhar um itinerário cultural para esse grupo específico. Para ser capaz de adaptar o itinerário para um grupo específico de turistas, o aluno deve conhecer profundamente as atracções culturais e património a nível regional e de uma forma geral o património cultural de Moçambique. Para este requisito o aluno poderá preencher um (1) quadro com informações sobre atracções culturais e património e condições de visita. Para esta avaliação o formador deverá incentivar os alunos a realizar trabalhos de pesquisa e a criarem um livro de registo de actividades do aluno, de modo a servir de provas na colecta de material diverso podendo este servir ou não para consulta perante a avaliação. Este poderá constar como prova de realização deste Resultados de aprendizagem.

Resultados de aprendizagem 2

Através de uma tabela com as províncias de Moçambique, previamente distribuído pelo formador, o aluno deverá preencher com informações sobre as atracções culturais locais. Nesta tabela o aluno mostrará conhecimento de literatura relevante sobre os locais sua história. O aluno deverá ainda apresentar uma composição com a informação mais relevante sobre a história de Moçambique, as figuras mais importantes da história nacional e outros aspectos requeridos neste Critério de Desempenho. Para esta avaliação o formador deverá incentivar os alunos a organizarem e criarem um livro de registo de actividades do aluno, de modo a servir de prova na colecta de material diverso podendo este servir ou não para consulta perante a avaliação. Este poderá constar como prova de realização deste Resultados de aprendizagem.

Resultados de aprendizagem 3

O aluno deverá desenhar e apresentar itinerários turísticos culturais que espelhem um conhecimento sólido do património cultural em Moçambique. Para tal o aluno poderá fazer uso de materiais áudio visuais. Deverá ainda criar/propôr e apresentar uma experiência cultural de vida para um grupo turístico.

Resultados de aprendizagem 4

Através de documento de simulação facultado pelo professor, em que constem informações sobre o grupo alvo, o aluno deve identificar os recursos culturais e patrimoniais que poderam ser visitados, e simular um itinerário cultural para o grupo alvo.

Resultados de aprendizagem 5

Através de um teste escrito o aluno deverá demonstrar consciência e opinião válida sobre a forma de como o património cultural e a cultura moçambicana é representada na literatura turística, a forma como o património e a cultura são encarados a nível nacional e a sua

marginalização. Para esta avaliação o formador deverá facultar ao aluno informação relevante sobre o tema de forma a que ele seja dotado de conhecimento suficiente para este resultado de aprendizagem.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, nível 5.

Referências

11. Serra, Carlos – História de Moçambique, Livraria Universitária, Maputo 2000

12. www.inatur.org.mz

3. www.lusoafrika.net

4. www.tecnet.pt/portugal

5. Lista do património edificado em Moç. – pt.wikipedia.org

6. www.cnum – Unesco.org.s

De salientar que a lista acima apresentada é apenas sugestiva devendo considerar-se toda a bibliografia apropriada.

Necessidades especiais

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

Direitos de autor PIREP 2010

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.

Título do Módulo: **CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA NATUREZA COM TURISTAS.**

Código do Módulo: **MO HCT 014034**

Data: **Julho de 2009**

Nível: **4**

Créditos: **6**

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o 10º ano ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional

Introdução ao Módulo: **Ao completar com sucesso este Módulo de ensino, o candidato deverá ser capaz conduzir os turistas numa experiência guiada, mostrando domínio de conhecimento do meio ambiente natural inclusive das espécies animais e vegetais existentes. Deve também mostrar um comportamento consciente dos princípios ecológicos e de ecoturismo.**

Resultados de aprendizagens:

6. Identificar plantas e animais mais visíveis.
7. **Demonstrar um entendimento de padrões de comportamento animal básicos e princípios ecológicos.**
8. **Identificar e interpretar sinais e sons óbvios.**
9. **Indicar e explicar evidências de habitação humana e relacionar brevemente a história cultural**

Título do Módulo: **CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA
NATUREZA COM TURISTAS.**

Resultados de aprendizagem 1: Identificar plantas e animais mais visíveis.

Critérios de Desempenho:

- d) Identificar plantas e animais mais visíveis (mamíferos, pássaros, répteis) na área de operação
 - e) Indicar as espécies emblemáticas.
 - f) Interpretar padrões de comportamento óbvios.
 - g) Fornecer informação adicional interessante relacionada com os organismos indicados.
-

Âmbito de Aplicação:

Necessidades do Âmbito:

Evidências Requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos identifiquem a flora local e expliquem os usos medicinais da mesma. Os candidatos devem reconhecer as espécies animais existentes e explicar o comportamento do animal em termos de territorialidade e âmbito de residência.

Demonstração / Simulação

Espera-se que os candidatos identifiquem a flora e animais locais numa área.

Produto

Espera-se que os candidatos pesquisem sobre a flora local e descrevam os usos medicinais da mesma.

Título do Módulo: *CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA
NATUREZA COM TURISTAS.*

Resultados de aprendizagem 2: *demonstrar um entendimento de padrões de comportamento animal básicos e princípios ecológicos*

Critérios de desempenho:

- j) Identificar e explicar hábitos de alimentação.
 - k) Identificar e explicar hábitos de procriação.
 - l) Identificar territórios e âmbitos de residência.
 - d) Indicar relações simbióticas.
-

Âmbito de actuação:

Evidências requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos expliquem os princípios ecológicos básicos (compreensão da pirâmide trófica, interacções planta-animal).

Produto

Espera-se que os candidatos seleccionem pelo menos 4 animais na área local e descrevam o seguinte:

- Comportamento de procriação
- Hábitos alimentares
- Comportamento de protecção
- Sons e rastros.

Demonstração / Simulação

Espera-se que os candidatos demonstrem no terreno ou por via de materiais audio-visuais os conhecimentos adquiridos.

Título do Módulo: **CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA
NATUREZA COM TURISTAS.**

Resultados de aprendizagem 3: *Idêntificar e interpretar sinais e sons óbvios*

Critérios de Desempenho:

- a) Identificar e interpretar sinais e sons óbvios.
 - b) Interpretar sinais de aviso no ambiente natural.
 - c) Agir mediante sinais de aviso no ambiente natural.
-

Âmbito de Aplicação:

Sons de alarme (rastos e fezes de oxpeckers, macacos, esquilos de árvores, fermentadores ruminantes vs tripas ocultas, sons comuns e distintivos tais como cicadas, mochos de manchas pérola, zebra, impala

Evidências Requeridas:

Produto

Espera-se que os candidatos seleccionem pelo menos 4 animais na área local e descrevam o seguinte:

Sons e rastos.

Título do Módulo: **CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA
NATUREZA COM TURISTAS.**

Resultados de aprendizagem 4: *Indicar e explicar evidências de habitação humana e relacionar brevemente a história cultural.*

Critérios de desempenho:

- d)** Identificar a habitação humana.
 - e)** Explicar a história cultural
 - f)** Explicar o impacto da habitação humana ao turista.
-

Âmbito de actuação:

Evidências requeridas:

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos expliquem a história cultural e a interacção dos humanos com o ambiente natural.

**Título do Módulo: CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA NATUREZA COM
TURISTAS.**

NOTAS DE SUPORTE

Módulo: Demonstrar conhecimentos das leis no turismo

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

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Este módulo de ensino foi designado para desenvolver no estudante um conhecimento sobre como conduzir excursões em áreas naturais com turistas no interior de Moçambique, dando deste modo oportunidades a este de providenciar correctamente ao turista informações sobre o património natural do país, sabendo descrever correctamente os elementos da natureza e reagir perante situações de encontro com animais.

Conteúdo/Contexto:

Correspondente aos Resultados de aprendizagens 1-4

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

É aconselhável a incorporação da avaliação dos Critérios de Desempenho do módulo
CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA NATUREZA COM TURISTAS
nos exercícios práticos deste módulo.

Este Módulo deverá providenciar oportunidades para:

Resultados de aprendizagem 1: identificar plantas e animais mais visíveis.

Identificar plantas e animais existentes nas províncias de Moçambique, focalizando as áreas de atração turística, parques e reservas.

- ✓ Identificar espécies de animais existentes em Moçambique principalmente as encontradas nas áreas de visitas turísticas.
- ✓ Identificar espécies de plantas existentes em Moçambique e sua utilidade medicinal.
- ✓ Conhecer o comportamento e modo de vida dos animais a observar.

Módulo: Demonstrar conhecimentos das leis no turismo

- ✓ Conhecer as espécies emblemáticas em Moçambique

Resultados de aprendizagem 2: Demonstrar um entendimento de padrões de comportamento animal básicos e princípios ecológicos

Neste Resultados de aprendizagem o aluno deverá ser capaz de demonstrar conhecimento do habitat dos animais encontrados na região, e conheça os princípios ecológicos básicos.

Para o efeito o estudante deve consultar literatura relevante de modo a identificar:

- ✓ Hábitos alimentares dos animais
- ✓ Hábitos de procriação dos animais
- ✓ Comportamento territorial dos animais

Relativamente ao conhecimento ecologico que deve adquirir, deve consultar e dominar sobre:

- ✓ Funcionamento da pirâmide trófica
- ✓ Interações planta-animal
- ✓ Funcionamento da cadeia alimentar

O aluno deverá ter acesso a literatura relevante de modo a proceder à elaboração de trabalhos de pesquisa sobre a flora e fauna da região, consultante mapas demográficos da população animais em Moçambique, assim como a localização de espécies de plantas com importância medicinal no território.

Deverá ainda fazer exercícios práticos sobre fauna e flora existente nas areas de conservação e áreas de atracção turística.

Resultados de aprendizagem 3: Identificar e interpretar sinais e sons óbvios.

Saber reconhecer os sons e pegadas de animais e passaros no seu habitat, saber como agir perante perigos que possam agir.

Pesquisar material relevante sobre:

- ✓ Comportamento das espécies identificadas na região
- ✓ Sons e rastros das diversas espécies animais
- ✓ Como agir perante os animais em áreas naturais.

Resultados de aprendizagem 4: Indicar e explicar evidências de habitação humana e relacionar brevemente a história cultural

Neste resultado de aprendizagem o aluno deverá ser capaz de entender, analisar e saber transmitir opinião sobre:

- ✓ Habitats conjuntos homem e animal
- ✓ Conhecer a forma como o homem, culturalmente, coabita com a natureza.
- ✓ Impactos

Abordagens para Gerar Evidências

Aprender e saber CONDUZIR UMA EXPERIÊNCIA GUIADA NA NATUREZA COM TURISTAS deve ser activo e centrado no estudante. O estudante terá de desempenhar um conjunto vasto de tarefas e actividades, que contêm elementos dos Módulos de Competências Genéricas. Será necessário que os estudantes pesquisem em coordenação com o Museu de História Natural e organismos ligados ao meio ambiente.

O estudante deverá ter acesso a uma vasta informação (literária, e audiovisual) de forma a desempenhar um vasto conjunto de trabalhos teóricos e actividades práticas relacionadas com os critérios de desempenho. As tarefas e actividades levadas a cabo deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações práticas realistas.

Os grupos de aprendizagem deverão ser pequenos o suficiente de forma a facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo, ambos oferecendo oportunidades de sucesso e risco de falhar.

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. 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 vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas (no campo), de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo livros de registo para as aulas práticas, questões de resposta breve e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas.

Resultados de aprendizagem 1

Com base em quadros com fotografias, o aluno deverá identificar: espécies de plantas existentes em Moçambique e sua utilidade medicinal; espécies de mamíferos, répteis e pássaros e conhecer o seu comportamento.

Resultados de aprendizagem 2

Através de uma tabela previamente distribuída pelo formador, o aluno deverá preencher com informações sobre os animais ali representados. Nesta tabela o aluno mostrará conhecimento de sobre os hábitos alimentares, de procriação e territorialidade de cada espécie representada. O aluno deverá desenhar a pirâmide alimentar, mostrando assim conhecimento da interacção planta-animal.

Resultados de aprendizagem 3

Com base num quadro com desenhos de pegadas de imagens de tipos de pegadas, e com a exibição sons de animais, o aluno deverá relacionar os sons e rastos ao animal correspondente. Este exercício poderá ser efectuado se possível no terreno. Num outro exercício o aluno deverá responder sobre como reagir em caso de perigo de ataque ou aproximação de certos animais.

Resultados de aprendizagem 4

O aluno deverá realizar uma composição de modo a demonstrar conhecimento do modo como as comunidades das zonas rurais interagem com a natureza e o seu impacto para o meio ambiente. Para esta avaliação o formador deverá facultar ao aluno informação relevante sobre o tema, de forma, a que, ele seja dotado de conhecimento suficiente para este resultado de aprendizagem.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, nível 5.

Referências

1. Alberto da Barca e Tirso dos Santos - Geografia de Moçambique, Vol.1, Editora Escolar
2. Travassos Dias - Abecedário dos mamíferos selvagens de Moçambique, Maputo 1981
3. P. F. Fourie – Kruger National Park, Questions & Answers, G. DE GRAAFF, research associate, Centre for wildlife Research, University of Pretoria.
4. Augustro Cabral e Mia Couto - Mamíferos de Moçambique, Ndjira 2002
5. P.C.M. Jansen e Orlando Mendes – Plantas medicinais, seu uso tradicional em Moçambique.

De salientar que a lista acima apresentada é apenas sugestiva devendo considerar-se toda a bibliografia apropriada.

Necessidades especiais

De forma a melhor elucidar os alunos, é extremamente recomendável que realizam estudos no terreno, assim como secções de audiovisuais (filmes, fotografias e trechos sonoros).

Direitos de autor PIREP 2010

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.

Título do Módulo: **GUIAR VISITANTES ATRAVÉS DE UMA
ACTIVIDADE DE TURISMO DE AVENTURA**

Código do módulo: **MO HCT 014035**

Data:

Nível: **4**

Créditos: **6**

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o **10ª classe** ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional

Introdução ao Módulo: Ao completar com sucesso este Módulo de ensino, o candidato deverá ser capaz de Guiar visitantes através de uma actividade de turismo de aventura.

Resultados de aprendizagem:

1. Completar os preparativos pré-viagem de uma actividade de turismo de aventura
2. Realizar o enquadramento dos visitantes antes da viagem
3. Completar responsabilidades pós-viagem

Título do Módulo: Guiar Visitantes através de uma Actividade de Turismo de Aventura

Resultados de aprendizagem 1: Completar os preparativos pré-viagem de uma actividade de turismo de aventura

CrITÉrios de Desempenho

- h) Verificar se a rota e as condições climáticas vão ao encontro dos padrões operacionais.
- i) Verificar se os alimentos e equipamentos cumprem os requisitos dos visitantes e da actividade e são preparados para a partida de acordo com os procedimentos da empresa.
- j) Confirmar se a autorização para a visita pelas agências relevantes está em concordância com os procedimentos da empresa e os requisitos da agência.
- k) Confirmar se o transporte antes e após a viagem está de acordo com as necessidades dos visitantes e com os programas pré-acordados.
- l) Verificar a documentação pré-viagem e realizar eventuais ajustamentos necessários, de acordo com os procedimentos da empresa.

Âmbito de Aplicação

Âmbito: Adequabilidade, montantes, malas, provisões de emergência.

Âmbito: Departamento de Conservação.

Âmbito: A documentação deve incluir – lista de clientes, requisitos de recolha, detalhes de pagamentos, notas médicas e dietéticas

Evidências Requeridas

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam a importância da preparação pré-viagem.

Produto

Espera-se que os candidatos seleccionem uma actividade de aventura e compilem um relatório de preparação pré-viagem para essa actividade.

Título do Módulo: Guiar Visitantes através de uma Actividade de Turismo de Aventura

Resultados de aprendizagem 2: Realizar o enquadramento dos visitantes antes da viagem

CrITÉrios de Desempenho

- a) Verificar se a saudação reflecte os procedimentos da empresa, corresponde às necessidades do visitante, e é prestada sem atrasos inevitáveis.
 - b) Processar a documentação pré-viagem e verificar se está completa de acordo com os procedimentos da empresa.
 - c) Explicar os riscos associados à actividade específica para a segurança e conforto do visitante de acordo com procedimentos da empresa.
 - d) Explicar as responsabilidades e deveres quer dos visitantes quer da empresa e confirmar a compreensão das mesmas por parte do visitante de acordo com procedimentos organizacionais.
 - e) Explicar ou demonstrar o desempenho de actividades chave e confirmar a compreensão dos requisitos pelo visitante e antes do início dessa actividade.
-

Âmbito de Aplicação

Âmbito: Linguagem nacionalidade, idade, necessidades especiais.

Âmbito: A documentação deve incluir – vouchers, transacções de dinheiro, registos de ausências.

Âmbito: As actividades chave referem-se a aquelas que envolvem o grupo ou o indivíduo e requerem habilidades técnicas.

Evidências Requeridas

Orais / Escritas

Espera-se que os candidatos descrevam a importância de dar aos visitantes informação sobre protecção e segurança relacionada com a actividade de aventura.

Demonstração / Simulação

Espera-se que os candidatos demonstrem a saudação aos visitantes e uma avaliação da habilidade do visitante realizar uma actividade de aventura.

Título do Módulo: Guiar Visitantes através de uma Actividade de Turismo de Aventura

Resultados de aprendizagem 3: Completar responsabilidades pós-viagem

Critérios de Desempenho

- a) Realizar a sessão de revisão (*debriefing*) da actividade de acordo com os procedimentos da empresa.
 - b) Verificar se o processo de despedida reflecte os procedimentos da empresa e é consistente com as necessidades do visitante.
 - c) Processar e completar a documentação pós-viagem de acordo com os procedimentos da empresa.
 - d) Verificar, limpar, inventariar e armazenar o equipamento de acordo com os procedimentos da empresa.
-

Âmbito de Aplicação

A sessão de revisão (*debriefing*) poderá ser formal, informal, em grupo, individual

Evidências Requeridas

Produto

Espera-se que os candidatos escrevam uma documentação pós-viagem

Demonstração / Simulação

Espera-se que os candidatos demonstrem a verificação e armazenamento de equipamento de acordo com os requisitos da empresa

Título do Módulo: Guiar Visitantes através de uma Actividade de Turismo de Aventura

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Este Módulo permitirá ao estudante desenvolver competências para que seja capaz de Guiar Visitantes através de uma Actividade de Turismo de Aventura, permitindo assim um maior enriquecimento e uma melhor integração com o meio visitado.

Conteúdo/Contexto:

Correspondente aos Resultados de 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:

Resultados de aprendizagem 1: Completar os preparativos pré-viagem de uma actividade de turismo de aventura

Isto inclui todos os citados no âmbito de aplicação. Uma consciencialização sobre os preparativos pré-viagem de uma actividade de turismo de aventura, permitindo uma melhor aproximação ao produto desejado pelo turista, influenciando positivamente a sua estadia.

O professor deverá apresentar aos alunos quais as questões a efectuarem aos turistas, de modo a permitir que estes consigam obter as informações necessárias estabelecidas neste Resultados de aprendizagem.

Resultados de aprendizagem 2: Realizar o enquadramento dos visitantes antes da viagem.

Isto inclui todos os citados no âmbito de aplicação. Uma consciencialização sobre as necessidades de enquadrar os visitantes em todos os aspectos relacionados com a viagem antes da partida. Permitira uma melhor aproximação ao produto desejado pelo turista, influenciando positivamente a sua estadia. Aqui deverá também ser pedido ao estudante que identifique as necessidades especiais dos visitantes e as características especiais dos locais de visita.

Resultados de aprendizagem 3: Completar responsabilidades pós-viagem

Aqui serão incluídos todos os especificados no âmbito de actuação.

O aluno deverá ser capaz de providenciar o relatório de resumo e historial pos – viagem. Um questionário simples deverá ser apresentado ao estudante de modo a que este confirme o aprendido.

Deste modo terá ferramentas que lhe permitam melhor aconselhar os clientes, e avaliar a satisfação geral, contribuindo deste modo para o enriquecimento da sua visita.

Abordagens para Gerar Evidências

Aprender e ensinar em GUIAR VISITANTES ATRAVÉS DE UMA ACTIVIDADE DE TURISMO DE AVENTURA deve ser activo e centrado no estudante. O estudante terá de desempenhar um conjunto vasto de tarefas e actividades, que contêm elementos dos Módulos de Competências Genéricas. Será esperado que os estudantes pesquisem sobre como guiar visitantes através de uma actividade de turismo de aventura . Deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito o trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os critérios de desempenho. As tarefas e actividades levadas a cabo deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações praticas realistas.

Os grupos de aprendizagem deverão ser pequenos o suficiente de forma a facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo, ambos oferecendo oportunidades de sucesso e risco de falhar.

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. 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 vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes 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 cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo livros de registo para as aulas práticas, questões de resposta breve e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas.

Resultados de aprendizagem 1 Completar os preparativos pré-viagem de uma actividade de turismo de aventura

Este Resultados de aprendizagem deverá ser avaliado tendo como base, um guião providenciado previamente ao aluno, permitindo com base neste interpretar as respostas dadas, de modo a identificarem correctamente as actividades referentes a preparacao, organizacao de uma actividade de turismo de aventura.

Os candidatos deverão em grupo, simular questões exploratórias aos preparativos e a organizacao de uma viagem de aventura, de modo, a que consigam identificar os principais interesses, e expectativas dos visitantes.

Resultados de aprendizagem 2: Realizar o enquadramento dos visitantes antes da viagem.

Os candidatos terão de produzir um caso de estudo que enumere as diversas questões a serem abordadas num briefing antes de uma viagem de aventura.

Resultados de aprendizagem 3: Completar responsabilidades pós-viagem

Com base na informação disponibilizada, e sem recurso a material de apoio o aluno deverá apresentar em practica simulada, questões a serem abordadas num debriefing apos uma viagem de aventura, e apresentar correctamente, com base nos critérios de desempenho e âmbito de aplicação. Deverá também explicar o porquê da sua escolha. Esta informação deverá constar no livro de registo de actividades previamente disponibilizado pelo formador.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, nível 5.

Referências

13. www.visitmozambique.net

14. www.futur.org.mz

15. DA BARCA, Alberto; DOS SANTOS, Tirso. Geografia de Moçambique – Física e Económica (10ª classe), 3ª Edição, Diname - *PRINTEMPS 05*

Video

Videos promocionais de Moçambique que sejam específicos sobre destinos turísticos De salientar que a lista acima apresentada é apenas sugestiva devendo considerar-se toda a bibliografia apropriada.

Necessidades especiais

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

Direitos de autor PIREP 2008

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.

**TÍTULO DO MÓDULO: INFORMAR OS HÓSPEDES SOBRE OS
SERVIÇOS TURÍSTICOS EXISTENTES.**

Código do módulo: MO HCT024007

Data: Junho de 2010

Nível: 4

Créditos: 4

Requisitos de entrada: Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível Médio 3 ou uma qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

Introdução do Módulo:

Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com o fornecimento de informação sobre o fornecer informações correctas sobre os serviços Turísticos existentes num dado alojamento, incluindo segurança, disposição dos quartos e rotinas existentes.

Resultados de Aprendizagem:

1. Informar os hóspedes sobre os serviços, facilidades e rotinas
2. Informar os visitantes sobre os regulamentos de protecção e segurança
3. Informar os hóspedes sobre a disposição dos quartos

TITULO DO MÓDULO: INFORMAR OS HÓSPEDES SOBRE OS SERVIÇOS TURÍSTICOS EXISTENTES.

Resultado de Aprendizagem 1: Informar os hóspedes sobre os serviços, facilidades e rotinas

Critérios de Desempenho

- a) O pessoal chave é nomeado, as suas funções SAO explicadas as suas estações de trabalho são indicadas em determinados momentos
- b) As disposições das instalações são explicadas em termos de edifícios chave e facilidades.
- c) As características especiais das instalações são descritas e os melhores horários para poder observar cada recurso de acordo com os requisitos da organização.
- d) As refeições e horários de descanso são devidamente explicados seguindo as regras da organização.
- e) Os serviços da lavandaria são devidamente explicados seguindo as regras da organização

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas:

Oral/Escrito

Os estudantes terão que descrever os motivos pelos quais os clientes devem saber sobre os serviços existentes..O que poderia acontecer se os clientes não estivessem devidamente informados?

Demonstração/Simulação

Os candidatos deverão efectuar um briefing para um grupo.Os candidatos devem escolher o local e dar os detalhes dos serviços do estabelecimento e suas características.

TÍTULO DO MÓDULO: INFORMAR OS HÓSPEDES SOBRE OS SERVIÇOS TURÍSTICOS EXISTENTES.

Resultado de Aprendizagem 2: Informar os visitantes sobre os regulamentos de protecção e segurança

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Os marcos principais e locais de construção são identificados para cada um dos hóspedes da unidade hoteleiras da principal área turística da instalação
- b) Regras relativas à circulação de clientes de e para os quartos e ao redor das instalações de turismo são explicadas de acordo com exigências de estabelecimento de turismo.
- c) Acções a serem tomadas ao encontrar – se um animal perigoso, ou outros animais ameaçadores dentro dos limites das instalações de turismo são explicadas, em conformidade com os requisitos do estabelecimento de turismo e as praticas da industria.
- d) Os sinais de aviso e alarmes são indicados para os perigos específicos e as acções a serem seguidas pelos hóspedes são explicadas, em conformidade com os procedimentos da organização.
- e) Medidas preventivas contra o excesso de calor, sol e picadas de insectos são explicadas de acordo com o risco relativo de cada situação nas instalação do turismos disponibilidade de recurso para fornecimento de águas para consumo é devidamente explicado.

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas:

Oral/Escrito

Os estudantes terão que descrever os motivos pelos quais os clientes devem saber sobre a segurança de um estabelecimento.O que poderia acontecer se os clientes não estivessem devidamente informados?

Producto

Os estudantes terão que visitar um estabelecimento e elaborar uma brochura de informações de segurança para os hóspedes.Esta brochura será usado para dar o informe aos hóspedes verbalmente.

TÍTULO DO MÓDULO: INFORMAR OS HÓSPEDES SOBRE OS SERVIÇOS TURÍSTICOS EXISTENTES.

Resultado de Aprendizagem 3: Informar os hóspedes sobre a disposição dos quartos

CrITÉRIOS de Desempenho

- a) Os hóspedes devem ser alertados sobre as acções a tomar para prevenir e lidar com intrusos ou animais indesejados, insectos, aranhas, cobras. Seguindo as instruções relativas a cada uma das situações dentro das instalações.
 - b) A operação do sistema de iluminação e outros equipamentos eléctricos são descritos e demonstrados. A necessidade de conservação dos recursos é descrita e aplicável às instalações de turismo. Os recursos incluem ao abastecimento de água e electricidade mas não somente a estes.
 - c) A procedência e a disponibilidade de água quente é descrita em conformidade com o abastecimento de água para a instalação de. A necessidade de conservação dos recursos é descrita e aplicável às instalações de turismo. Os recursos incluem mas não estão limitados ao abastecimento de água e electricidade.
 - d) O funcionamento da sala de recursos especiais, cofres são descritos e demonstrados, em conformidade com o turismo é os requisitos de instalação.
-

Âmbito de Actuação

O Âmbito de Actuação para este Resultado de Aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas

Oral/Escrito

Os estudantes têm que explicar a importância de informar correctamente aos hóspedes sobre a disposição dos quartos e os serviços colocados à sua disposição.

Demonstração/Simulação

Os estudantes têm que informar correctamente aos hóspedes sobre a disposição dos quartos.

TÍTULO DO MÓDULO: INFORMAR OS HÓSPEDES SOBRE OS SERVIÇOS TURÍSTICOS EXISTENTES.

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **40 horas**. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

Espera-se que este módulo encoraje os estudantes a investigar todos serviços turísticos existentes e disponíveis nos alojamentos e saibam informar correctamente os hóspedes sobre os meios apropriados para o seu conforto durante determinada estadia ou permanência no local.

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 no que concerne ao bem informar de modo a prevenir futuras desavenças entre hóspedes e provedores dos serviços.

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

Os estudantes devem ser encorajados a participar activamente numa variedade de exercícios de representação e simulação como requerido para cobrir os Critérios de Desempenho e o Âmbito de Aplicação. Tomar os papéis do cliente e empregado permite ao estudante experienciar uma vasta variedade de situações de ambos os lados, desenvolvendo um sentido de realismo.

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 discussões em grupo sobre os tipos de informações e modos de abordagem a serem utilizadas devem focar-se em técnicas de perguntas abertas. Os estudantes devem então juntar uma lista de possíveis questões que podem ser utilizadas numa variedade de situações, incluindo:

- Hóspede de hotel
- Restaurante / Bar
- Turista
- Cliente exigente
- Cliente tímido
- Grupos turísticos
 - Grupos diversificados (idade, sexo, nacionalidade)
- Uso da lavandaria
- Corrente eléctrica existente e suas facilidades

Devem ser utilizados exercícios discussão e análise sobre as diversas situações que poderão ocorrer e respectivas formas da sua mitigação.

Resultado de Aprendizagem 2:

As discussões em grupo sobre os tipos de informações e modos de abordagem a serem utilizadas devem focar-se em técnicas de perguntas abertas. Os estudantes devem então juntar uma lista de possíveis questões que podem ser utilizadas numa variedade de situações, incluindo todos os aspectos abordados nos critérios de desempenho correspondente.

Ao discutir os formatos apropriados, os estudantes devem estar cientes de uma série de questões a considerar, incluindo neste caso específico os regulamentos de segurança e protecção

Os estudantes devem ser encorajados a discutir este aspecto em relação aos diferentes tipos de clientes que poderão utilizar esta informação, incluindo:

- Crianças
- Jovens
- Pessoas mais velhas
- Pessoas com uma variedade de deficiências

Deve ser enfatizada e demonstrada aos estudantes a necessidade de ter um pacote de recursos organizado. Devem então organizar a sua própria informação, fornecendo explicações sobre os métodos de apresentação escolhidos.

Resultado de Aprendizagem 3:

As discussões em grupo sobre os tipos de informações e modos de abordagem a serem utilizadas devem focar-se em técnicas de perguntas abertas. Os estudantes devem então juntar uma lista de possíveis questões que podem ser utilizadas numa variedade

de situações, incluindo todos os aspectos abordados nos critérios de desempenho correspondente.

Ao discutir os formatos apropriados, os estudantes devem estar cientes de uma série de questões a considerar, incluindo neste caso específico os regulamentos de segurança e protecção

Os estudantes devem ser encorajados a discutir este aspecto em relação aos diferentes tipos de clientes que poderão utilizar esta informação, incluindo:

Crianças

Jovens

Pessoas mais velhas

Pessoas com uma variedade de deficiências

Devem ser utilizados exercícios de representação ou simulação para todos os Critérios de Desempenho, onde é fornecido detalhe suficiente ao estudante com o papel do cliente de forma a desempenha-lo de uma forma realista.

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

O docente deve inicialmente demonstrar as diferentes habilidades 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 Âmbito de Actuação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

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

Resultados de Aprendizagem 1, 2 e 3

Estes Resultados de Aprendizagem 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 Médio 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível Médio 5 do PIREP, 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 MINED 2009

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.