



**PROGRAMA INTEGRADO DE REFORMA DA EDUCAÇÃO  
PROFISSIONAL  
PREPARAÇÃO DE NOVOS CURSOS DE FORMAÇÃO:  
GUIA DE TURISMO – CERTIFICADO PROFISSIONAL NÍVEL  
3**

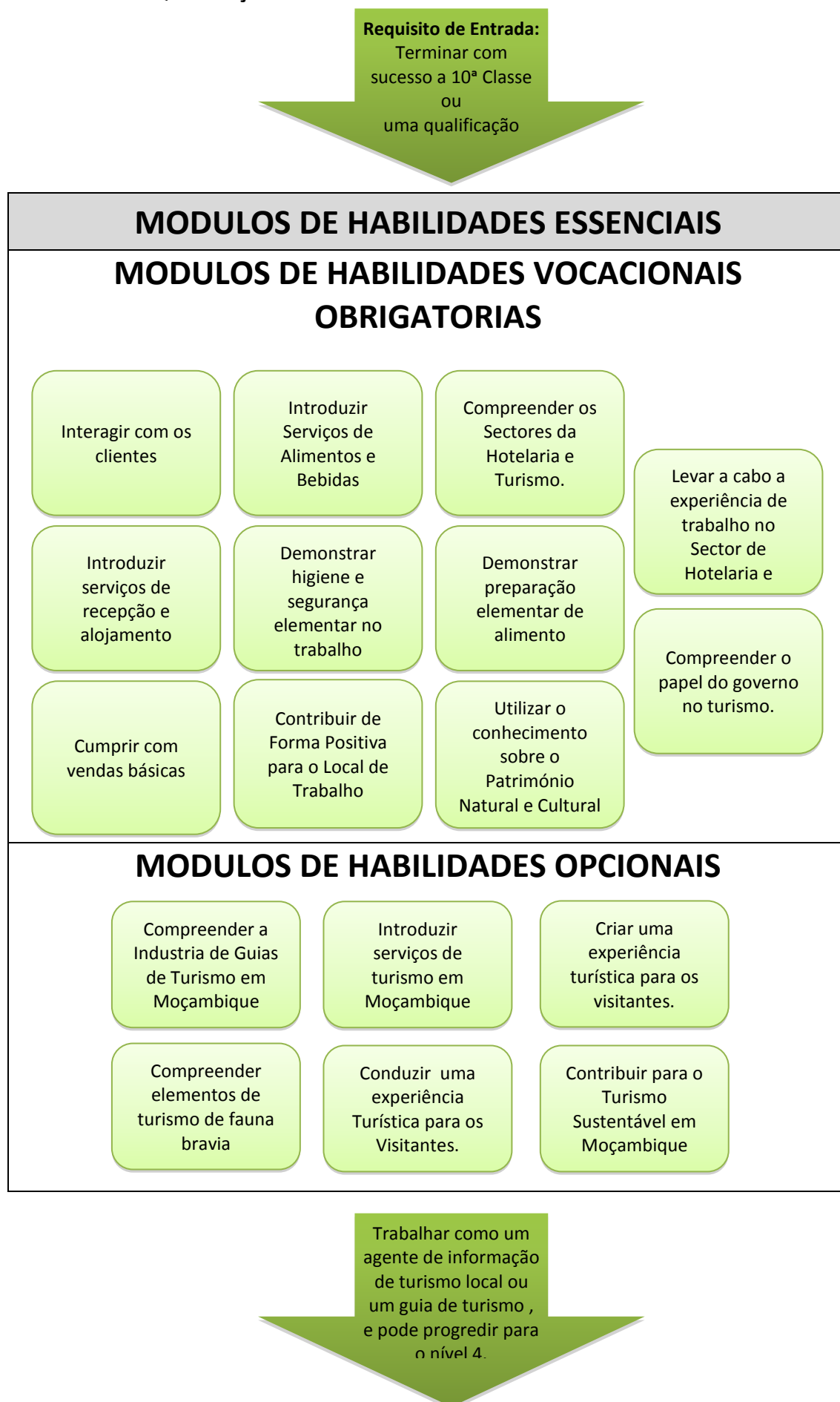
**INFORMAÇÃO DE REGISTO DE QUALIFICAÇÃO  
REGISTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA E  
INFORMAÇÃO GERAL**



## Conteúdo

1. Estrutura das Qualificações.....	4
2. Informação para Registo da Qualificação .....	5
1. Módulos de Habilidades Profissionais Obrigatórias .....	12
3.1 Interagir com os clientes.....	13
3.2 Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas.....	15
3.3 Compreender os Sectores da Hotelaria e Turismo .....	18
3.4 Introduzir serviços de recepção e alojamento.....	20
3.5 Demonstrar higiene e segurança elementar no trabalho.....	23
3.6 Demonstrar preparação elementar de alimento.....	26
3.7 Contribuir de Forma Positiva para o Local de Trabalho.....	29
3.8 Cumprir com vendas básicas.....	31
3.10 Utilizar o conhecimento do Património Natural e Cultural Moçambicano .....	34
3.11 Compreender o papel do governo no turismo. ....	36
3.12 Levar a cabo a experiência de trabalho .....	38
4. Módulos de Habilidades Opcionais.....	41
4.1 Compreender a Industria de Guias de Turismo em Moçambique.....	42
4.2 Introdução aos Materiais de Informação Turística de Moçambique.....	44
Compreender elementos de turismo de fauna bravia.....	44
4.3 Compreender elementos de turismo de fauna bravia.....	47
Compreender elementos de turismo de fauna bravia.....	47
4.4 Criar uma experiência turística para os visitantes. ....	49
4.5 Conduzir uma experiência Turística para os Visitantes. ....	52
4.6 Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique.....	54

## 1. Estrutura das Qualificações



## 2. Informação para Registo da Qualificação

Título da Qualificação	Certificado de formação profissional do nível 3 – Guia de Turismo			
Código Nacional				
Campo	09 Serviços	Subcampo	03 Turismo	
Nível QNQP	Certificado de formação profissional 3	Total Créditos	120	
Data de Registo		Data de Revisão de Registo		
Progressão	Graduados com esta qualificação serão habilitados a trabalhar na indústria de turismo local como um agente de informação de turística ou guia de turismo e poderão progredir para o nível 4.			
Regra de combinação para módulos				
Módulos de Habilidades Essenciais: O candidato deve completar um mínimo de 24 créditos. Módulos Profissionais Obrigatórios: O candidato deve completar um mínimo de 66 créditos. Módulos de Habilidades Vocacionais Opcionais: O candidato deve completar um mínimo de 30 créditos.				
Avaliação de Conteúdo				
Módulos incluídos nesta Qualificação				
Código do Módulo	Código da Unidade de Competência	Título do Módulo	Número de Créditos	Números de Horas Normativas
Módulos de Habilidades Essenciais				
MO HG013001	UC HG013001	Relacionar-se socialmente de forma eficaz	2	20
MO HG013002	UC HG013002	Preparar-se para o emprego	2	20
MO HG023001	UC HG023001	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2	20
MO HG013002	UC HG023002	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2	20
MO HG023003	UC HG023003	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG023004	UC HG023004	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG033001	UC HG033001	Interpretar o espaço físico em 2-D	2	20
MO HG033002	UC HG033002	Resolver problemas e situações do dia-a-dia utilizando números racionais	2	20
MO HG043001	UC HG043001	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	2	20
MO HG043002	UC HG043002	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	2	20
MO HG053001	UC HG053001	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2	20
MO HG015002	UC HG053002	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI)	2	20

		para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples		
<b>Total:</b>			<b>24</b>	<b>240</b>
<b>Módulos de Habilidades Profissionais Obrigatórias</b>				
		Interagir com os clientes.	6	60
		Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas.	6	60
		Introduzir serviços de recepção e alojamento.	6	60
		Demonstrar higiene e segurança elementar no trabalho.	6	60
		Demonstrar preparação elementar de alimentos.	8	80
		Cumprir com vendas básicas.	4	40
		Contribuir de Forma Positiva para o Local de Trabalho	4	40
		Utilizar o conhecimento sobre o Património Natural e Cultural Moçambicano	4	40
		Compreender o papel do governo no turismo.	4	40
		Levar a cabo a experiência de trabalho	12	120
<b>Total:</b>			<b>66</b>	<b>66</b>
<b>Módulos de Habilidades Profissionais Opcionais</b>				
		Compreender a Indústria de Guias de Turismo em Moçambique	4	40
		Introduzir serviços de turismo em Moçambique	4	40
		Compreender elementos de turismo de fauna bravia	4	40
		Criar uma experiência turística para os visitantes.	7	70
		Conduzir uma experiência Turística para os Visitantes.	7	70
		Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique	4	40
<b>Total de Créditos</b>			<b>30</b>	<b>300</b>

Grupos alvo	Pontos de saída
<b>Alunos que tenham concluído com êxito a 10ª Classe. Ou uma qualificação equivalente</b>	<p>Graduados com esta qualificação serão capazes de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tarefas básicas relacionadas com a indústria de hotelaria e turismo</li> <li>2. Trabalhar eficazmente com os outros</li> <li>3. Fornecer serviço ao cliente</li> <li>4. Compreender o sector da Industria de Guias de Turismo em Moçambique</li> <li>5. Realizar uma experiencia guiada</li> </ol>

Métodos de Ensino	
<p>Atividades práticas associados com palestras em sala de aula. Esta qualificação só pode ser oferecida em tempo integral, mas deve permitir que os estudantes se possam matricular em módulos individuais, se o desejarem.</p> <p>Experiência deve ser adquirida em organizações de Sector de turismo.</p> <p>Para os indivíduos empregados, a formação pode ser reconhecido através do uso de Reconhecimento de Competências Adquiridas <i>RPL (Recognition of Prior Learning)</i></p> <p>O programa deve também ser reconhecido através de ensino à distância como uma forma importante de educação para futuros desenvolvimentos</p>	
Requisitos Educacionais	
<b>Instalações e Equipamento</b>	<p>Equipamento completo para operações de cozinha</p> <p>Equipamento completo para operações de restaurante</p> <p>Equipamento completo para operações de front office e Limpeza</p> <p>Sala de informática</p> <p>Acesso à biblioteca</p>
<b>Recursos</b>	<p>Materiais de referência para cada aluno·Pastas de trabalho·livros de práticas de serviços turísticos param cada aluno</p> <p>Identificação de organizações de hotelaria adequadas</p>
<b>Duração</b>	<p>Um ano de escolaridade, 38 semanas dividido em dois semestres e em média 32 horas semanais</p> <p>Outras possíveis durações negociáveis com empregadores ou alunos individuais</p>

Estratégia de Avaliação							
Ferramentas / Instrumentos			Folha de Avaliação / Entrevista Estruturada	Lista de Critérios/ Entrevista Estruturada / Apresentação	Lista de Critérios/ Revista / Diário de Trabalho	Revista / Diário de Trabalho	Lista de Critérios/ Estudo de Caso
Métodos			Folha de marca	Folha de marca / Notas de Entrevista	Avaliação / Aval	Aval	Escrita / Oralidade
Actividades			Escrita / Oralidade	Demonstração	Produto	Desempenho prático	Actividades em grupo ou individuais
Tipo	Título Modular	Cr					
Essenciais	Relacionar-se socialmente de forma eficaz	2					
Essenciais	Preparar-se para o emprego	2					
Essenciais	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2					
Essenciais	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2					
Essenciais	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2					
Essenciais	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2					
Essenciais	Interpretar o espaço físico em 2-D	2					
Essenciais	Resolver problemas e situações do dia-a-dia utilizando números racionais	2					
Essenciais	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	2					
Essenciais	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	2					
Essenciais	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2					
Essenciais	Utilizar aplicações de	2					



Estratégia de Avaliação							
Ferramentas / Instrumentos			Folha de Avaliação / Entrevista Estruturada	Lista de Critérios/ Entrevista Estruturada / Apresentação	Lista de Critérios/ Revista / Diário de Trabalho	Revista / Diário de Trabalho	Lista de Critérios/ Estudo de Caso
Métodos			Folha de marca	Folha de marca / Notas de Entrevista	Avaliação / Aval	Aval	Escrita / Oralidade
Actividades			Escrita / Oralidade	Demonstração	Produto	Desempenho prático	Actividades em grupo ou individuais
	interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples						
Obrigatórios	Interagir com os clientes	6	X	X		X	
Obrigatórios	Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas	6	X	X		X	
Obrigatórios	Compreender os Sectores da Hotelaria e Turismo.	6	X	X		X	
Obrigatórios	Introduzir serviços de recepção e alojamento	6	X	X		X	
Obrigatórios	Demonstrar higiene e segurança elementar no trabalho	6	X	X		X	
Obrigatórios	Demonstrar preparação elementar de alimento	8	X	X		X	
Obrigatórios	Cumprir com vendas básicas	4	X	X		X	
Obrigatórios	Contribuir de Forma Positiva para o Local de Trabalho	4	X	X		X	
Obrigatórios	Utilizar o conhecimento do Património Natural e Cultural Moçambicano	4	X			X	
Obrigatórios	Compreender o papel do governo no turismo.	4	X			X	
Obrigatórios	Levar a cabo a experiência de trabalho	12	X	X		X	
Opcional	Compreender a Industria de Guias de Turismo em Moçambique	4	X			X	
Opcional	Compreender elementos de turismo de fauna bravia	4	X			X	
Opcional	Compreender elementos de turismo de fauna bravia	4	X			X	

Estratégia de Avaliação							
Ferramentas / Instrumentos			Folha de Avaliação / Entrevista Estruturada	Lista de Critérios/ Entrevista Estruturada / Apresentação	Lista de Critérios/ Revista / Diário de Trabalho	Revista / Diário de Trabalho	Lista de Critérios/ Estudo de Caso
Métodos			Folha de marca	Folha de marca / Notas de Entrevista	Avaliação / Aval	Aval	Escrita / Oralidade
Actividades			Escrita / Oralidade	Demonstração	Produto	Desempenho prático	Actividades em grupo ou individuais
Opcional	Criar uma experiência turística para os visitantes.	7	x			x	
Opcional	Conduzir uma experiência Turística para os Visitantes.	7	x			x	
Opcional	Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique	4	x			x	

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



<b>Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios</b>	
1	Interagir com os clientes
2	Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas
1	Compreender os Sectores da Hotelaria e Turismo.
2	Introduzir serviços de recepção e alojamento
2	Demonstrar higiene e segurança elementar no trabalho
2	Demonstrar preparação elementar de alimento
2	Cumprir com vendas básicas
1	Contribuir de Forma Positiva para o Local de Trabalho
1	Utilizar o conhecimento do Património Natural e Cultural Moçambicano
1	Compreender o papel do governo no turismo.
2	Levar a cabo a experiência de trabalho
<b>Módulos de Habilidades Vocacionais Opcionais</b>	
1	Compreender a Industria de Guias de Turismo em Moçambique
1	Introduzir serviços de turismo em Moçambique
1	Compreender elementos de turismo de fauna bravia
1	Criar uma experiência turística para os visitantes.
2	Conduzir uma experiência Turística para os Visitantes.
2	Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique

## **1. Módulos de Habilidades Profissionais Obrigatórias**

- 1.1 Interagir com os clientes
- 1.2 Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas.
- 1.3 Compreender os Sectores da Hotelaria e Turismo
- 1.4 Introduzir serviços de recepção e alojamento
- 1.5 Demonstrar higiene e segurança elementar no trabalho
- 1.6 Demonstrar preparação elementar de alimento
- 1.7 Contribuir de Forma Positiva para o Local de Trabalho
- 1.8 Cumprir com vendas básicas
- 1.9 Utilizar o conhecimento do Património Natural e Cultural Moçambicano
- 1.10 Compreender o papel do governo no turismo.

## 3.1 Interagir com os clientes

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Interagir com os clientes	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de demonstrar conhecimentos e habilidades básicas associadas com a interação com clientes de uma forma profissional.			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	6
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Estabelecer contacto com os clientes	a) Receber e cumprimentar os clientes de uma forma agradável e atenciosa b) Assegurar que a linguagem corporal está de acordo com as palavras usadas c) Colocar questões apropriadas por forma a estabelecer as necessidades dos clientes d) Ouvir atenciosamente as questões do cliente e) Manter o padrão de higiene pessoal	<b>Linguagem corporal:</b> Olhar directo, postura e tom de voz correcto, atitude, profissionalismo, imagem pessoal  <b>Higiene pessoal:</b> odor corporal, preparação pessoal, cuidar do uniforme
	<b>Requisitos de Evidência</b>	<b>Necessidades dos Clientes:</b>
	<b>Demonstração:</b> O candidato tem que demonstrar o método correcto de receber e cumprimentar os clientes, e de colocar as perguntas apropriadas com vista a estabelecer as necessidades do cliente e ouvir atenciosamente as questões do cliente.	Questões de serviço ou pedidos, reclamações, assistência, direcções
2. Fornecer informações e conselhos aos clientes	a) Confirmar com precisão as necessidades dos clientes b) Tomar as acções apropriadas de forma a cumprir com as necessidades dos clientes c) Usar fontes de informação de forma efectiva de maneira a cumprir com as necessidades dos clientes d) Apresentar correctamente informação relacionada as necessidades dos clientes	<b>Fontes de Informação:</b> Outro pessoal no departamento, pessoal noutros departamentos, internet, fornecedores de serviços externos
	<b>Requisitos de Evidência</b>	<b>Apresentação:</b>
	<b>Demonstração:</b> Espera-se que o candidato forneça informação precisa aos clientes no formato adequado às suas necessidades específicas.	<b>Necessidades dos clientes:</b> Físicas e emocionais



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	<i>Tal deverá ocorrer num mínimo de quatro (4) ocasiões.</i>	
3. Lidar com as reclamações e recomendações dos clientes	a) Estabelecer correctamente a natureza da reclamação b) Responder aos problemas dos clientes, que podem ser resolvidas no âmbito da sua responsabilidade o mais cedo possível e duma forma calma c) Responder apropriadamente aos problemas dos clientes que não podem ser resolvidos no âmbito da sua responsabilidade d) Responder apropriadamente aos elogios dos clientes	<b>Fontes de Informação:</b> Outro pessoal no departamento, pessoal noutros departamentos, internet, fornecedores de serviços externos  <b>Apresentação:</b> Padrões profissionais em formato oral, escrito e gráfico  <b>Necessidades dos clientes:</b> Físicas e emocionais
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Demonstração / Simulação:</b> <i>Lidar com incidentes ou reclamações de clientes comportando-se de uma forma apropriada e profissional. O estudante deverá lidar com um mínimo de três (3) reclamações e dois (2) elogios no âmbito da respectiva área vocacional.</i>	
4. Interagir apropriadamente com diversos grupos de clientes	a) Explica a importância da compreensão da diversidade de nas indústrias de Hotelaria e Turismo . b) Lidar adequadamente com diversos grupos de clientes, a fim de garantir uma interação bem-sucedida.	<b>Diversidade :</b> Diversidade é vista em termos de (cor, sexo, idade) visível e não-visíveis diferenças (religião, cultura, deficiência, orientação sexual).  <b>Interação bem-sucedida:</b> Um onde o aluno e o cliente estão satisfeitos com o resultado. O cliente, tendo recebido o serviço que eles esperavam e o aprendiz, tendo prestado serviço adequado às necessidades do cliente, levando em conta questões de diversidade.
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Conhecimento:</b> <i>O aluno deve ser capaz de explicar a importância da compreensão da diversidade</i> <b>Prática:</b> <i>Lidar com diversos grupos de clientes de forma profissional.</i> <i>O aluno deve lidar com três (3) situações de lidar com os clientes que diferem deles em termos de diferenças visíveis ou não visíveis.</i>	

## 3.2 Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas.

<b>Título da Unidade de Competência:</b>	Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas.		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão bem-sucedida desta unidade de competência, o candidato será capaz de desenvolver uma compreensão sobre os itens elementares dos serviços de alimentos e bebidas, os produtos de bebidas normalmente disponíveis/comuns; e também de demonstrar habilidades elementares de Serviços de Alimentos & Bebidas usando práticas higiênicas e seguras para servir uma refeição buffet.			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	6
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Descrever itens elementares do Serviço de Alimentos e Bebidas	a) Identificar correctamente uma variedade de itens de cutelaria, de loiça, de produtos vidreiros, de linho e outros complementares da mesa b) Descrever correctamente o uso de uma variedade de itens de cutelaria, de louça de produtos vidreiros, de linho e outros complementares da mesa c) Descrever modalidades de armazenamento para os itens de serviço	<b>Cutelaria:</b> Colher e garfo de servir, tenaz, colher de sopa, conjunto de garfo e faca, garfo e faca de sobremesa, colher de sobremesa.
	<b>Requisitos de Evidência</b> <b>Evidencia escrita/oral:</b> <i>Os candidatos podem descrever itens do serviço de alimento e bebida elementar.</i>	<b>Louça:</b> Prato de sobremesa, tigela de sopa com molheira ou prato de sopa, pratos de peixe, pratos duplos, tigelas de sobremesa
	<b>Demonstração / avaliação do produto:</b> <i>Os candidatos podem identificar uma variedade de equipamento do serviço de alimentos e bebida e dos seus usos.</i>	<b>Serviços de Vidro:</b> Cálice de água, Copo (sem pé)
		<b>Artigos de Mesa:</b> Toalhas, toalhas de cobertura (napperons, "slip cloths"), toalha de folhos para mesa de buffet (pano rodapé), fardados empregados de mesa, guardanapos dos clientes
		<b>Itens Complementares de mesa:</b> Número de mesa, conjuntos de sal e pimenta, galleteiros (vinagre e azeite), cinzeiros, vasos de flores; e molhos caseiros/da casa



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
		(complementares), palitos quando necessários  <b>Armazenamento:</b> (side board)
2. Preparar as mesas de jantar e as de buffet para uma refeição de buffet simples	<p>a) Selecionar os itens de cutelaria, de louça, de serviços de vidro, artigos de mesa e outros complementares da mesa apropriados para preparar as mesas de jantar e de buffet para o serviço de uma refeição de buffet.</p> <p>b) Dispor as mesas de jantar correctamente para uma refeição buffet</p> <p>c) Dispor as mesas de buffet correctamente para uma refeição de buffet</p> <p>d) Manter padrões de segurança e higiene</p>	<p><b>Demonstração /avaliação de produto:</b> Os candidatos podem preparar uma mesa de jantar e uma mesa de buffet para uma refeição de buffet em <b>duas</b> ocasiões separadas, sendo uma ocasião a mesa de jantar e a segunda ocasião a mesa de buffet</p>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<p><b>Demonstração:</b> <i>Espera-se que o candidato forneça informação precisa aos clientes no formato adequado às suas necessidades específicas. Tal deverá ocorrer num mínimo de quatro (4) ocasiões.</i></p>	
3. Servir e finalizar uma refeição de buffet simples	<p>a) Dar assistência aos clientes durante o serviço dos itens do buffet de uma forma profissional</p> <p>b) Manter a mesa de buffet de uma forma profissional e sempre que necessário</p> <p>c) Levantar cutelaria, louça, e vidros usados das mesas dos clientes e da mesa de buffet durante e após a refeição</p> <p>d) Lavar toda a cutelaria, louça, e vidros usados depois do serviço e devolver ao local original</p> <p>e) Manter os padrões de segurança e higiene durante o tempo todo</p>	<p><b>Medidas de Segurança e Higiene:</b> Segurança: para si próprio, para outros, do equipamento, Higiene: pessoal, restaurante e comida</p>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<p><b>Demonstração /avaliação de produto:</b> <i>Os candidatos podem correctamente servir e levantar as mesas de jantar e a mesa de buffet de uma forma profissional.</i> <i>Os candidatos podem limpar cutelaria, louça, e vidros usados e podem devolver ao</i></p>	



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	<p><i>local original.</i></p> <p><i>Cada uma destas tarefas deve ser realizada no mínimo em uma (1) ocasião</i></p>	
4. Servir produtos de bebida comuns	<p>a) Servir bebidas alcoólicas geralmente disponíveis</p> <p>b) Servir diferentes bebidas quentes geralmente disponíveis</p> <p>c) Servir bebidas frias geralmente disponíveis</p>	<p><b>Bebidas:</b> Vinhos, cervejas, bebidas alcoólicas, refrescos (bebidas gasosas), sumos, chá, café e chocolate quente</p>
	<p><b>Requisitos de Evidência</b></p>	
	<p><b>Evidencia escrita / oral:</b> <i>Os candidatos podem identificar produtos de bebida comuns.</i></p> <p><b>Demonstração /avaliação de produto:</b> <i>Os candidatos devem ser capazes de servir bebidas quentes e frias geralmente disponíveis.</i></p>	

## 3.3 Compreender os Sectores da Hotelaria e Turismo

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Compreender os Sectores da Hotelaria e Turismo	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de explicar os termos Hotelaria e Turismo, explicar o seu impacto e investigar oportunidades de carreira.			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	6
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Explicar os termos Hotelaria e Turismo	a) Descrever o termo Hotelaria e os seus componentes básicos b) Descrever o termo Turismo e os seus componentes básicos c) Identificar organizações locais nos sectores de Hotelaria e Turismo	<b>Componentes:</b> Produtos, serviços e expectativas dos clientes  <b>Organizações locais:</b> Negócios, lazer, formal/informal, locais, nacionais, internacionais e detidas pelo Governo
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidencia escrita/oral:</b> <i>Os candidatos podem explicar o termo Hotelaria com relação aos seus produtos, serviços e expectativas dos clientes.</i>  <b>Demonstração /avaliação do produto:</b> <i>Os candidatos conseguem identificar uma organização local em cada um dos sectores de turismo e hotelaria</i>	
2. Resumir os serviços de turismo e hotelaria oferecidos localmente	a) Resumir as organizações Hoteleiras locais em termos de serviços oferecidos e custos relevantes envolvidos. b) Resumir as organizações Turísticas locais em termos de serviços oferecidos e custos relevantes envolvidos. c) Relacionar e apresentar os resultados dos resumos	<b>Serviços:</b> Transportes, acomodação, alimentos e bebidas, atrações, entretenimento, compras e ecoturismo  <b>Organizações Locais:</b> Negócios, lazer, sectores formais e informal, locais, nacionais, internacionais e detidas pelo Governo  <b>Custos envolvidos:</b> Cliente, donos e gestores
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidencia escrita/oral:</b> <i>Os candidatos são capazes de resumir os serviços de Hotelaria e Turismo oferecidos localmente</i>  <b>Demonstração / avaliação de produto:</b>	



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	<i>Os candidatos são capazes de apresentar os resumos de uma forma clara, precisa e de uma forma profissional</i>	
3. Explicar o impacto da indústria de Hotelaria e Turismo em Moçambique	a) Identificar os impactos da indústria de Hotelaria e Turismo em Moçambique b) Explicar os impactos positivos da indústria de Hotelaria e Turismo em Moçambique c) Explicar os impactos negativos da indústria de Hotelaria e Turismo em Moçambique	<b>Impactos positivos:</b> Criação de emprego, geração de moeda estrangeira, desenvolvimento de infraestrutura, mercados para bens locais.  <b>Impactos negativos:</b> Erosão da cultura, degradação do ambiente, eliminação de recursos naturais, preconceitos.
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidencia escrita/oral:</b> <i>Os candidatos podem explicar os impactos positivos e negativos da indústria de Hotelaria e Turismo em Moçambique.</i>	
4. Investigar oportunidades de Carreira na Indústria da Hotelaria e Turismo	a) Descrever correctamente uma variedade de profissões na indústria de Hotelaria e Turismo. b) Identificar, dentro de uma variedade de profissões, duas profissões adequadas para primeiro emprego e as principais qualidades pessoais requeridas. c) Descrever correctamente as principais responsabilidades e tarefas de cada uma das profissões identificadas.	<b>Variedade de profissões:</b> Limpeza, atendimento de clientes, preparação de refeições, serviço de alimentação e bebidas, trabalho administrativo, guia turístico, operador de turismo, catering institucional e industrial, profissões comerciais e não comerciais.
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidencia escrita/oral:</b> <i>O candidato pode investigar uma variedade de oportunidades de trabalho disponíveis na área vocacional que escolheu</i>	

## 3.4 Introduzir serviços de recepção e alojamento

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Introduzir serviços de recepção e alojamento	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão com sucesso deste módulo o estudante será capaz de identificar os serviços oferecidos pelas secções de recepção e alojamento de um estabelecimento e desempenhar um conjunto de tarefas relacionadas com estas áreas.			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	6
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção e Alojamento de um dado estabelecimento	a) Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção de um estabelecimento b) Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela secção de alojamento de um estabelecimento c) Comentar o impacto destes serviços na experiência do hóspede	<b>Secção da Recepção:</b> Check in e check out, recepção de reservas, serviço de quartos, portaria, procedimentos de manutenção, lavandaria e manutenção.  <b>Secção de Alojamento:</b> Serviço de quartos, serviço de áreas públicas, procedimentos de lavandaria  <b>Impacto:</b> Experiências positivas e negativas
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidência oral e/ou escrita:</b> <i>Os candidatos podem descrever sumariamente os serviços oferecidos pelas secções de Recepção e de Alojamento de um estabelecimento e relacioná-las com a experiência dos hóspedes.</i>	
2. Descrever o objectivo e o uso seguro de ferramentas e equipamento padrão nas áreas de serviços de alojamento e recepção	a) Identificar correctamente as ferramentas e equipamento padrão usados nas áreas de serviços de alojamento e recepção b) Demonstrar o objectivo de ferramentas e equipamento padrão utilizado nas áreas de serviço de alojamento e recepção c) Demonstrar o uso seguro de ferramentas e equipamento padrão usados nas áreas de serviço de alojamento e recepção	<b>Ferramentas e equipamento básico:</b> Equipamento de escritório padrão tais como telefone, máquina de fax e computador; e materiais e equipamento de limpeza de alojamento, por exemplo vassouras, aspirador, esfregão, e pano de pó.
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Demonstração / avaliação de produto:</b> <i>O estudante pode utilizar ferramentas e</i>	



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	<i>equipamento padrão de uma forma segura e profissional nas áreas de recepção e alojamento em pelo menos duas (2) ocasiões.</i>	
3. Demonstrar habilidades básicas ao telefone	a) Descrever correctamente as características de um telefone básico b) Atender uma chamada telefónica de maneira apropriada c) Receber e transmitir adequadamente mensagens d) Realizar uma chamada telefónica utilizando linguagem apropriada	<p><b>Características de um telefone básico:</b> Auscultador, disco de telefone/números, controle de volume, remarcar, transferir, registo do número de emergência.</p> <p><b>Atendimento da chamada:</b> Cumprimentar, identificar o interlocutor, definir o propósito da chamada.</p> <p><b>Receber e transmitir mensagens:</b> Confirmar a mensagem a ser transmitida, transmitir a mensagem eficazmente, em tempo útil e de forma profissional.</p> <p><b>Realizar uma chamada:</b> Identificar-se correctamente, estabelecer o propósito da chamada, transmitir a mensagem de forma precisa.</p>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<p><b>Evidência oral e escrita:</b> <i>O estudante consegue descrever correctamente as características do equipamento telefónico</i></p> <p><b>Demonstração / avaliação do produto:</b> <i>O estudante consegue atender o telefone correctamente, transmitir mensagens eficazmente e realizar chamadas telefónicas adequadas em, pelo menos, três (3) ocasiões distintas, utilizando três (3) cenários diferentes para cada chamada.</i></p>	
4. Demonstrar o procedimento básico ao servir um quarto de hóspedes	a) Identifique os materiais apropriados a serem usados no processo de servir um quarto de hóspedes b) Seguir processos e procedimentos correctos na limpeza de um quarto de acordo com padrões profissionais c) Demonstrar o método correcto de fazer a cama de hóspedes seguindo padrões profissionais d) Recorrer a procedimentos seguros e higiénicos	<p><b>Equipamento e materiais:</b> Aspirador, esfregão, panos de pó, produtos químicos de limpeza necessários para limpar um quarto, artigos de cama tais como lençóis, colchas, fronhas.</p> <p><b>Processos e procedimentos:</b> Entrar num quarto de hóspedes, varrer, aspirar e limpar as superfícies, verificar o estado de reparação e efectuar as mudanças de uma forma segura e higiénica.</p> <p><b>Fazer uma cama:</b> Retirar lençóis usados, fazer a</p>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<p><b>Demonstração / avaliação do produto:</b> <i>Espera-se que os estudantes identifiquem correctamente o equipamento e materiais requeridos</i></p>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	<p><i>Os estudantes deverão demonstrar capacidade de realizar procedimentos básicos de atendimento ao quarto de um hóspede e realizar tarefas de forma segura e higiênica</i></p> <p><i>Estas tarefas deverão ser realizadas em três (3) ocasiões separadas</i></p>	<p>cama de acordo com padrões profissionais incluindo cantos (<i>mitred</i>), identificar o que deve ser substituído, selecionar os itens apropriados de roupa de cama.</p> <p><b><i>Procedimentos seguros e higiênicos:</i></b> Seguro para os outros, para o próprio e equipamento higiênico – pessoal, recepção e quartos</p>

## 3.5 Demonstrar higiene e segurança elementar no trabalho

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Demonstrar higiene e segurança elementar no trabalho	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de demonstrar boa higiene pessoal e terá desenvolvido um bom entendimento sobre manutenção de um ambiente de trabalho seguro na Indústria da Hospitalidade e Turismo. Será igualmente capaz de estabelecer boas práticas de trabalho.			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	6
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Aplicar padrões de higiene pessoal para uma boa saúde	a) Descrever a importância da higiene pessoal para manter uma boa saúde b) Explicar os procedimentos apropriados a serem seguidos no caso de uma infecção e ferimentos menores c) Demonstrar a higiene pessoal apropriada para o local de trabalho	<b>Infecções:</b> Gripe, doenças da pele, diarreia, dores de cabeça, febre.  <b>Ferimentos Menores:</b> Cortes, queimaduras, esfoladelas, feridas.
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidência escrita/oral:</b> <i>O candidato tem que estabelecer a importância da higiene pessoal, várias formas de manter um ambiente de trabalho seguro e protegido, e explicar os procedimentos apropriados a serem seguidos no caso de uma infecção e ferimentos menores. Deve ser mantida uma pasta / livro de registos.</i>  <b>Demonstração:</b> <i>O candidato demonstrará práticas de higiene correctas, cuidado pessoal e do uniforme.</i>	<b>Práticas de higiene:</b> Cuidar dos uniformes e roupa pessoal, cabelo, unhas, odor corporal e hálito, joias e cosméticos, e hábitos pessoais.
2. Manter um ambiente seguro para os clientes e o staff	a) Descrever a importância de manter o ambiente do local de trabalho limpo b) Descrever correctamente símbolos de perigo utilizados no local de trabalho c) Relatar acidentes ou estragos com precisão à pessoa apropriada d) Executar procedimentos de trabalho seguros consistentes com o carácter do	<b>Procedimentos de trabalho seguros:</b> Para si próprio, para outros, do equipamento.  <b>Símbolos de Perigo:</b> Sinais obrigatórios (faz), sinais de aviso, sinais de proibição



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	local de trabalho	(não faz), sinais de informação geral, sinais de informação & incêndio.
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<p><b>Evidencia escrita/oral:</b> O candidato pode descrever a importância de manter o ambiente do local de trabalho limpo e descreve correctamente 2 símbolos perigosos utilizados no local de trabalho.</p> <p><b>Demonstração / dramatização:</b> O candidato pode relatar com precisão acidentes ou estragos à pessoa apropriada.</p> <p><b>Desempenho:</b> O candidato pode consistentemente cumprir com procedimentos de segurança no trabalho nas várias áreas de hotelaria</p>	<p><b>Áreas de hotelaria:</b> Limpeza e trabalhos domésticos, preparação da comida, cozinhar e apresentação, atendimento de mesa &amp; bar, serviços gerais.</p> <p><b>Perigos:</b> Incêndio, eléctrico, chão molhado ou escorregado.</p>
3. Explicar medidas para assegurar um ambiente seguro para os clientes e o staff	<p>a) Descrever procedimentos da organização para serem utilizados em casos de incêndio</p> <p>b) Identificar medidas para proteger as áreas dos clientes e staff de acesso não autorizado</p> <p>c) Identificar medidas para assegurar o estabelecimento de instalações de armazenagem e propriedade em “Perdidos e Achados”</p>	<p><b>Incêndios:</b> Classe A, B, C.</p> <p><b>Perigos:</b> Incêndio, eléctrico, chão molhado ou escorregado.</p> <p><b>Símbolos de Perigo:</b> Sinais obrigatórios (faz), sinais de aviso, sinais de proibição (não faz), sinais de informação geral e sinais de incêndio.</p>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<p><b>Evidencia escrita/oral:</b> O candidato é capaz de explicar correctamente as medidas necessárias para assegurar um ambiente seguro para os clientes e o staff, incluindo a identificação dos procedimentos correctos no caso de um incêndio e simulação de incêndio e medidas de segurança contra acesso não autorizado. O Candidato deve estar consciente dos procedimentos a serem cumpridos em relação a propriedade perdida e achada. Isto deve ser registado através de uma pasta / livro de registos e uma lista de questões de resposta curta.</p> <p><b>Actividade em Grupo / Dramatização:</b> Os candidatos têm que demonstrar os procedimentos correctos durante uma</p>	



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	<i>simulação de um incêndio, evacuação de emergência e lidar com acesso não autorizado.</i>	
4. Manter um conhecimento sobre HIV/SIDA no local de trabalho	a) Descrever atitudes sobre HIV/SIDA no local de trabalho b) Identificar métodos de prevenção de HIV/SIDA c) Identificar vias de transmissão de HIV/SIDA d) Identificar práticas de trabalho que minimizem o risco de infecção e transmissão.	<b>Atitudes:</b> Medo, ignorância, preconceito, aceitação.  <b>Práticas de trabalho:</b> Consciência, conhecimento, preocupação, higiene pessoal.  <b>Materiais apropriados:</b> Informação actualizada, posters / panfletos que reflectam a área vocacional e utilização de níveis de língua adequados à audiência.
	<b>Requisitos de Evidência</b>  <b>Evidencia escrita/oral:</b> <i>O candidato pode descrever atitudes sobre a prevenção e vias de transmissão do HIV/SIDA, registado através de uma pasta / livro de registos e uma lista de questões de resposta curta.</i>  <b>Apresentação:</b> <i>O candidato tem que apresentar, num ambiente de grupo, uma sessão de informação sobre as atitudes, prevenção e transmissão do HIV/SIDA usando os materiais apropriados.</i>	

## 3.6 Demonstrar preparação elementar de alimento

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Demonstrar preparação elementar de alimento	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de entender o propósito dos instrumentos básicos de corte e equipamento de serviço, demonstrar competências elementares para a utilização segura de facas e práticas higiênicas na preparação e apresentação de um serviço de buffet com sopa, sandes e saladas.			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	8
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Demonstrar habilidades de uso de facas com uma variedade de itens alimentares	a) Recolher ferramentas, equipamento, e itens alimentares requeridos para a preparação dos pratos b) Aplicar efetivamente técnicas básicas de preparação do uso de facas com uma variedade de itens alimentares c) Manter medidas seguras e higiênicas	<b>Refeição simples:</b> Sopa: caldo, puré, creme. Sandes: abertas e fechadas.  <b>Técnicas de uso de facas:</b> Descascar, cortar às fatias, cortar aos cubos, picar e moer.
	<b>Requisitos de Evidência</b>  <b>Demonstração:</b> <i>O candidato tem que demonstrar habilidades com a faca com uma variedade de itens alimentares, e espera-se que ele selecione os instrumentos correctos e recolha a quantidade de comida apropriada para a preparação de um mínimo de <b>três (3)</b> variedades diferentes de sopa, do Contexto de Aplicação, e duas variedades de sandes. Esta preparação deve ser feita em duas ocasiões. Isto deve ser preparado em <b>duas (2)</b> ocasiões.</i>  <i>O candidato tem que juntar, com segurança e higiene, os itens alimentares correctos para cada prato, do Contexto de Aplicação, e apresentar os pratos apropriadamente</i>	<b>Implementação:</b> Todas as comidas preparadas para pratos separados.  <b>Práticas seguras e higiênicas:</b> Seguro para os outros, para si próprio e para o equipamento. Higiene pessoal, dos alimentos e da cozinha.
2. Preparar uma variedade de pratos para uma refeição simples	a) Juntar todos os ingredientes de acordo com uma dada receita b) Preparar uma variedade de pratos para uma refeição simples de acordo com uma dada receita	<b>Refeição simples:</b> Sopa: caldo, puré, creme. Sandes: abertas e fechadas.  <b>Armazenagem de alimentos:</b>

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	c) Armazenar itens alimentares apropriadamente de acordo com os padrões operacionais d) Manter medidas seguras e higiênicas	Pré-preparação, durante a preparação, antes de servir, durante o serviço e depois do serviço.
	<b>Requisitos de Evidência</b> <b>Demonstração:</b> <i>O candidato pode selecionar a técnica de preparação correcta para uma variedade de itens alimentares necessários para produzir as entradas, o prato principal, e as sobremesas seguindo receitas padrão. Os princípios de segurança e higiene são aplicados durante todas sessões práticas e a comida que não é para uso imediato é armazenada.</i>	<b>Práticas seguras e higiênicas:</b> Seguro para os outros, para si próprio e para o equipamento. Higiene pessoal, dos alimentos e da cozinha.
3. Apresentar uma variedade de pratos simples para um serviço de buffet	a) Arranjar os pratos que satisfaçam os requisitos do serviço de buffet b) Apresentar pratos preparados na sequência correcta c) Reabastecer itens alimentares na mesa de buffet de uma forma profissional d) Manter medidas seguras e higiênicas	<b>Práticas seguras e higiênicas:</b> Seguro para os outros, para si próprio e para o equipamento. Higiene pessoal, dos alimentos e da cozinha
	<b>Requisitos de Evidência</b> <b>Desempenho:</b> <i>O candidato tem que apresentar uma variedade de pratos simples para o serviço de buffet, incluindo a composição correcta dos itens alimentares para produzir pratos com uma apresentação ao nível profissional mantendo medidas seguras e higiênicas. Deve ser realçado o armazenamento correcto dos itens alimentares ao longo deste processo.</i>  <i>Isto deve acontecer em, pelo menos, três ocasiões separadas.</i>  <b>Produto:</b> <i>O candidato deve produzir refeições com um nível aceitável, de acordo com os padrões da indústria.</i>	
4. Arrumar todas as áreas de serviço de	a) Arrumar a área de preparação dos alimentos de acordo com os padrões definidos	<b>Áreas de preparação dos alimentos:</b> Área de serviço, áreas de

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
acordo com os padrões definidos	b) Arrumar a área de serviço dos alimentos de acordo com os padrões definidos c) Armazenar os itens alimentares de maneira apropriada d) Manter práticas de higiene e segurança	trabalho anexas à cozinha e cozinha.  <b>Práticas seguras e higiênicas:</b> Seguro para os outros, para si próprio e para o equipamento. Higiene pessoal, dos alimentos e da cozinha.
	Requisitos de Evidência	
	<b>Desempenho</b> <i>Os candidatos deverão demonstrar uma compreensão dos processos envolvidos na arrumação de todas as áreas envolvidas no serviço de buffet simples, tendo sempre presente as boas práticas de segurança e higiene.</i>	

## 3.7 Contribuir de Forma Positiva para o Local de Trabalho

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Contribuir de Forma Positiva para o Local de Trabalho	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão bem-sucedida deste módulo, o aluno será capaz de usar ferramentas de autogestão e compreender o seu próprio papel no local de trabalho para causar um impacto positivo sobre os funcionários no local de trabalho e colegas. Lidar eficazmente com o conflito e a construção de relacionamentos com membros da equipe irão permitir ao aluno contribuir positivamente para o sucesso final da organização.			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	4
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registro:</b>		<b>Data de Revisão do Registro:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Aplicar princípios de autogestão efetivamente	a) Compreender a importância da autogestão no local de trabalho b) Implementar princípios de autogestão	<b>Princípios de autogestão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerir seu pensamento e emoções</li> <li>• Comunicar eficazmente</li> <li>• Planificação</li> <li>• Organizar e controlar</li> <li>• Gerir seu tempo</li> <li>• Resolução de problemas</li> <li>• Ter uma atitude positiva</li> </ul>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Conhecimento:</b> <i>Explica por que a autogestão no local de trabalho é importante.</i> <b>Observação:</b> <i>O aluno deve ser observado a implementar técnicas de autogestão em três situações diferentes.</i>	
2. Demonstrar uma compreensão do impacto do próprio papel no local de trabalho	a) Identificar papel e as responsabilidades próprias b) Identificar estruturas relevantes para a própria posição c) Descreva como seu O papel tem impacto sobre a capacidade da organização de cumprir as suas metas e satisfazer seus clientes	<b>Estruturas de Chefia :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar a</li> <li>• Subordinados</li> <li>• Linhas de comunicação</li> </ul>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Prático:</b> <i>O aluno é capaz de identificar e explicar o próprio papel e responsabilidades em relação ao restante da organização.</i>	
3. Lidar eficazmente com o conflito no local de trabalho	a) Identificar as razões para o conflito no local de trabalho b) Identificar e explicar os métodos de resolução de conflitos c) Tomar medidas para resolver o conflito	Razões para o conflito no local de trabalho inclui mas não está limitado a: Má comunicação, diferenças de personalidade, diferentes valores, concorrência entre trabalhadores, interesses
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Conhecimento:</b>	



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	<p><i>Explica o motivo de conflito e como resolvê-lo.</i></p> <p><b>Prático:</b> <i>O aluno pode implementar estratégias de resolução de conflito.</i></p>	<p>divergentes, escassez de recursos</p> <p><b>Métodos de resolução de conflitos incluem mas não estão limitados a:</b> Escuta, imparcialidade, tendo uma acção imediata, promovendo o trabalho em equipe, dando louvor sempre que necessário</p>
4. Construir relações positivas com colegas de trabalho	<p>a) Explicar a importância da construção de relações positivas no local de trabalho</p> <p>b) Identificar os fatores que destroem relacionamentos no local de trabalho</p> <p>c) Implementar estratégias para a construção de relacionamentos</p>	<p><b>Fatores que destroem relacionamentos incluem mas não estão limitados a:</b> estereótipos, preconceitos, manipulação, intimidação, pressupostos</p>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<p><b>Conhecimento:</b> <i>O aluno pode explicar a importância da construção de relações positivas e identificar os factos que destroem relacionamentos.</i></p> <p><b>Prático:</b> <i>O aluno pode implementar estratégias de construção de relacionamento.</i></p>	
		<p><b>Estratégias para a construção de relacionamentos incluem mas não estão limitadas a:</b> Promovendo confiança, ganhar respeito, compreender os outros, mostrando empatia</p>

## 3.8 Cumprir com vendas básicas

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Cumprir com vendas básicas	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de aplicar os conhecimentos e habilidades básicas associados ao papel de um vendedor num processo de venda e aos processos envolvidos na realização de uma venda			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	4
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Demonstrar uma compreensão do impacto da venda em uma organização	a) Explicar as razões para vender na indústria de Hotelaria e Turismo b) Discutir o impacto que a venda tem na organização c) Discutir o impacto que venda mal sucedida pode ter sobre a organização	<b>Abordagens de vendas:</b> <i>Venda difícil, venda persuasiva, venda consultiva, venda pessoal</i>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Conhecimento:</b> <i>O aluno deve identificar 4 e quatro abordagens de vendas e dar 2 e duas consequências da venda bem-sucedida e 2 e duas consequências de venda sem sucesso no negócio.</i>	
2. Demonstrar conhecimento sobre o papel de um vendedor no processo de vendas	a) Identificar as qualidades requeridas ao staff de vendas numa organização Hoteleira b) Identificar correctamente as qualidades do pessoal de vendas numa organização hoteleira. c) Identificar as maneiras em que um assistente de vendas pode aumentar o número de vendas numa dada organização.	<b>Funções:</b> Conhecimento dos produtos, conhecimento das tendências actuais, apresentar de forma atrativa os produtos para venda, encorajar os clientes a gastar mais através de venda sugestiva  <b>Qualidades:</b> Aparência e atitude apropriadas, sinceridade, entusiasmo, técnicas de comunicação, conduta, reconhecimento, acolhimento de clientes, linguagem corporal, fazer perguntas
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidência escrita/oral:</b> <i>O estudante deve definir pelo menos <b>quatro (4)</b> funções de um vendedor num processo de venda para aumentar as vendas, <b>quatro (4)</b> qualidades do staff de vendas e <b>quatro (4)</b> formas de aumentar as vendas.</i>  <b>Demonstração:</b>	



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	<i>O estudante deve demonstrar, em pelo menos <b>duas (2)</b> ocasiões, o impacto positivo de um vendedor numa situação prática.</i>	
3. Demonstrar conhecimento nos processos envolvidos ao efectuar uma venda	a) Identificar as fases do processo de vendas b) Demonstrar com precisão as diferentes abordagens de venda em relação a diferentes tipos de clientes c) Demonstrar uma variedade de métodos de apresentação de productos para venda d) Identificar os serviços apropriados que são oferecidos após vendas	<b>Fases de um processo de vendas:</b> Abrir as vendas; explicar os benefícios; lidar com questões; oferecer alternativas; fechar a venda  <b>Tipos de clientes:</b> Conversadores; calados; informados; não informados; potenciais; habituais
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Escritas/ Orais:</b> <i>Os estudantes deverão identificar as principais fases de um processo de vendas em relação à sua área vocacional e as técnicas de serviço após vendas.</i>  <b>Demonstração</b> <i>Os estudantes deverão demonstrar dentro da sua área vocacional, uma compreensão da necessidade de tratar os clientes como indivíduos, enquanto lhes oferecem conselhos e apoio antes e após o atendimento</i>	<b>Tipos de apresentação:</b> Menus, lista de vinhos, brochuras, promoções de vendas, montras, exposições
4. Atender às necessidades dos clientes.	a) Aproximar-se do cliente da forma correcta para cada situação b) Identificar as necessidades do cliente de forma educada e apropriada c) Atender as necessidades dos clientes conforme os procedimentos estabelecidos pela Organização	<b>Método de aproximação do cliente:</b> Atitude correcta, conduta apropriada, construção de harmonia,  <b>Identificar as necessidades do cliente:</b>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Desempenho:</b> Os candidatos devem ser capazes de atender as necessidades dos clientes através do fornecimento de serviços necessários de acordo com os procedimentos da organização. Os candidatos devem demonstrar esta questão em <b>duas (2)</b> ocasiões separadas com <b>dois (2)</b> clientes diferentes.	importância de observar, escutar/perguntar, perguntas abertas, perguntas fechadas, busca de afirmação, oferecer informação e conselho correcto



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação

## 3.10 Utilizar o conhecimento do Património Natural e Cultural Moçambicano

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Utilizar o conhecimento do Património Natural e Cultural Moçambicano	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão bem-sucedida deste módulo, o aluno será capaz de usar o conhecimento do património natural e cultural de Moçambique, a área local e o próprio património pessoal para enriquecer a experiência do visitante.			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	4
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Compreender conceitos relacionados com o património natural e cultural	a) Explicar o conceito de património natural	<b>Património natural</b> Vida Selvagem (fauna), a vida vegetal (flora), o ambiente marinho, ecologia e recursos minerais <b>Património cultural</b> <i>Cultura tangível (edifícios, monumentos, paisagens, livros, obras de arte e artefactos) e cultura imaterial (folclore, tradições, linguagem e conhecimento)</i>
	b) Explicar o conceito de património cultural	
	c) Explicar como património natural e cultural é preservado em Moçambique	
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Conhecimento:</b> <i>Descrever os conceitos de património natural e cultural e proporcionar 3 meios de como cada um está sendo preservado.</i>	
2. Reconhecer o próprio lugar no património moçambicano	a) Identificar a própria família no património cultural moçambicano.	<b>Património cultural da família</b> Língua, religião, código de veste, costumes, atividades culturais, dieta/cozinha
	b) Explore como a herança cultural da família influencia o indivíduo.	
	c) Descrever como herança cultural própria poderia influenciar a interpretação da informação que é dada a um visitante	
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Prático:</b> <i>O aluno pode descrever como sua própria herança cultural pode influenciar a interpretação da informação que eles dão aos visitantes.</i>	
3. Apresentar informações aos turistas, compreender a influência que diferentes perspectivas tem na forma	a) Compreender diferentes perspectivas sobre o património natural e cultural de Moçambique	<b>Fontes incluem mas não estão limitadas a</b> População local, biblioteca, balcão de turismo, internet
	b) Obter informações de uma variedade de fontes em um site local ou nacional	
	c) Fornecer informações sob a forma de uma brochura que retrata bastante essas exposições	
	<b>Requisitos de Evidência</b>	



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
que a cultura e património é apresentada.	<p><b>Prática:</b></p> <p><i>O aluno seleciona um património e obtém informações de várias fontes sobre o site, identifica qual perspectiva domina as informações fornecidas e o impacto que tendo uma posição dominante perspectiva tem sobre a autenticidade e a exatidão das informações fornecidas. O aluno apresenta as informações coletadas em um exercício simulado onde eles desempenham o papel de guia turístico.</i></p>	

## 3.11 Compreender o papel do governo no turismo.

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Compreender o papel do governo no turismo.	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de descrever o papel do Governo no desenvolvimento da promoção, regulação e desenvolvimento de infraestruturas do turismo em Moçambique.			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	4
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Descrever o papel do Governo na promoção de Moçambique como um destino turístico.	a) Explicar os objectivos do governo no envolvimento de Turismo b) Identificar os vários papéis realizados pelas várias organizações a quem é delegada autoridade de promover Moçambique como um destino turístico. c) Descrever sumariamente as Actividades de promoção realizadas pelas várias organizações a quem é delegada autoridade de promover Moçambique como um destino turístico.	<b>Objectivos</b> <i>Económico, social, ambiental</i> <b>Organizações</b> MITUR e os vários Departamentos a ele afectos, INATUR
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidencia escrita/oral:</b> <i>O candidato pode descrever o papel do Governo na promoção de Moçambique como um destino turístico.</i>  <b>Demonstração /avaliação do produto:</b> <i>Espera-se dos candidatos a identificação das funções diferentes a serem realizadas pelo Departamento de Turismo e Conselho de Turismo em Moçambique através da formulação de políticas, desenvolvimento e diversificação de produtos, conhecimento público e os seus papéis no marketing e desenvolvimento do país.</i>	
2. Descrever o papel do Governo na regulamentação das Actividades	a) Identificar as razões porque é necessário regular as Actividades turísticas. b) Descrever sumariamente como o Governo apoia a implementação destas regulações.	<b>Legislações</b> Lei de Turismo, Lei da Fauna Bravia e de Parques Nacionais, Lei dos Casinos, Lei dos Parques e Reservas, Lei do Conselho de Turismo Moçambicano e Lei do



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
turísticas do país.	<b>Requisitos de Evidência</b>	Conselho de Licenças de Turismo.
	<p><b>Evidencia escrita/oral:</b>  <i>Espera-se dos candidatos a descrição do papel do governo na regulação das Actividades turísticas em Moçambique.</i></p> <p><i>Os candidatos têm que identificar as razões porque é necessário ter regulamentos que abranjam estas Actividades e explicar como estes regulamentos são implementados.</i></p> <p><b>Demonstração / avaliação do produto:</b>  <i>Espera-se que os candidatos conduzam pesquisas básicas sobre varias políticas em relação a regulamentação imposta pelo Departamento.</i></p>	
3. Descrever o papel do Governo no desenvolvimento de infraestrutura para o turismo.	<p>a) Identificar os principais tipos de infraestrutura turística em Moçambique.</p> <p>b) Descrever as razões pelas quais é necessário ter infraestrutura de qualidade para Actividades de turismo no país.</p> <p>c) Analisar o papel do Governo no desenvolvimento de infraestruturas para Hospitalidade e Turismo.</p>	<p><b>Papel do Governo</b>  Discutir, desenhar e implementar legislação.</p> <p><b>Tipos de Infraestrutura</b>  Estradas, transporte, aeroportos, terminais de autocarros e comboios, postos nas fronteiras, esquadras de polícia, sistemas de comunicação, centros de informação.</p>
	<p><b>Requisitos de Evidência</b></p> <p><b>Evidencia escrita/oral:</b>  <i>Os estudantes deverão ser capazes de identificar os principais tipos de infraestrutura relacionadas com Hospitalidade e Turismo.</i></p> <p><i>Espera-se que os candidatos descrevam o papel do Governo no desenvolvimento de infraestrutura de turismo em Moçambique.</i></p> <p><i>Os candidatos têm que ser capazes de descrever a importância de estabelecer e manter o desenvolvimento de infraestrutura de boa qualidade.</i></p>	

## 3.12 Levar a cabo a experiência de trabalho

<b>Título da Unidade de Competência:</b>	Levar a cabo a experiência de trabalho		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de demonstrar a capacidade de obter uma experiência de trabalho apropriada numa posição e realizar as tarefas que lhe foram alocadas de uma forma profissional. Ao finalizar a posição o estudante vai poder avaliar o seu próprio desempenho e analisar a sua autoavaliação.			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	12
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
a. Preparar-se para uma de experiência de trabalho apropriada numa posição	a) Identificar correntemente as qualidades e habilidades requeridas para uma variedade de posições b) Descrever e acordar metas e objectivos para a experiência de trabalho c) Preparar-se para a experiência de trabalho através da recolha de informação essencial d) Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos e requisitos da experiência de trabalho	<b>Qualidades e habilidades</b> Qualidades: habilidades pessoais e interpessoais.  <b>Variedade de posições</b> Um mínimo de duas posições dentro da área vocacional escolhida.  <b>Metas e objectivos</b> Um mínimo de três metas e um objectivo .
	<b>Requisitos de Evidência</b>  <b>Evidencia escrita/oral:</b> <i>Os estudantes podem identificar claramente as suas qualidades e habilidades através de uma autoavaliação inicial e podem estabelecer metas pessoais realistas.</i>  <b>Desempenho:</b> <i>Os estudantes podem confirmar todos os preparativos e requisitos para uma posição de experiência de trabalho</i>	<b>Informação essencial</b> Datas, horário de trabalho, contrato inicial, localização, requisitos especiais do local de trabalho.
b. Levar a cabo tarefas alocadas de uma forma profissional para os padrões esperados	a) Discutir os padrões esperados a atingir para uma variedade de tarefas com o supervisor imediato b) Realizar as tarefas alocadas de forma profissional c) Cumprir com os requisitos da posição de acordo com as diretrizes da empresa d) Observar a todo o momento os	<b>Padrões esperados</b> Horas de comparecimento no trabalho, vestuário apropriado, regras de uso dos equipamentos, apresentação dos produtos finais.  <b>Situações inesperadas</b>



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
turísticas do país.	<p>requisitos de saúde, segurança e higiene</p> <p>e) Demonstrar a capacidade de lidar com situações inesperadas de forma eficaz</p>	Reclamações de clientes, ruptura de stocks, carga de trabalho extra.
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<p><b>Desempenho</b></p> <p><i>Os estudantes podem levar a cabo as tarefas alocadas durante uma experiência de trabalho numa posição.</i></p>	
c. Trabalhar em cooperação com os outros ao levar a cabo uma experiência de trabalho	<p>a) Observar as práticas de trabalho de forma atenta fazendo perguntas quando for relevante.</p> <p>b) Escutar atentamente as instruções aceitando-as de forma positiva.</p> <p>c) Procurar o aconselhamento, assistência e opiniões dos outros quando necessário.</p> <p>d) Formar relações de trabalho que sejam de natureza cooperativa.</p> <p>e) Modificar o comportamento de forma apropriada para satisfazer as necessidades de diferentes situações.</p>	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<p><b>Desempenho</b></p> <p><i>Os estudantes podem trabalhar uns com os outros de forma cooperativa ao levar a cabo uma experiência de trabalho numa posição profissional.</i></p>	
d. Analisar o contributo dos conhecimentos e habilidades ganhas para o seu próprio desenvolvimento pessoal e social	<p>a) Reexaminar a autoavaliação inicial e rever efetivamente o progresso rumo aos objectivos definidos</p> <p>b) Comentar de forma crítica o relatório do supervisor da posição.</p> <p>c) Expressar claramente sentimentos e reações em relação à experiência profissional naquela posição.</p> <p>d) Reflectir sobre a relevância da aprendizagem obtida relativamente a futuros objectivos pessoais, sociais e vocacionais.</p>	<b>Actualizar</b> Pontos fortes e fracos.
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<p><b>Evidência escrita/oral:</b></p> <p><i>Os estudantes devem reexaminar as qualidades e habilidades pessoais através de</i></p>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	<p><i>uma autoavaliação actualizada. O estudante deve também produzir um relatório detalhando as Actividades realizadas.</i></p> <p><b>Desempenho:</b>  <i>Os estudantes devem identificar a contribuição do conhecimento e habilidades ganhas para o seu próprio desenvolvimento pessoal e social através da experiência na posição profissional.</i></p>	



#### **4 Módulos de Habilidades Opcionais**

- 4.1 Compreender a Indústria de Guias de Turismo em Moçambique
- 4.2 Compreender elementos de turismo de fauna bravia
- 4.3 Introdução aos Materiais de Informação Turística de Moçambique
- 4.4 Criar uma experiência turística para os visitantes.
- 4.5 Conduzir uma experiência Turística para os Visitantes.
- 4.6 Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique

## 4.1 Compreender a Indústria de Guias de Turismo em Moçambique

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Compreender a Indústria de Guias de Turismo em Moçambique	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão bem-sucedida deste módulo, o aluno será capaz de demonstrar um conhecimento da indústria moçambicana de turismo , simulações no sector turístico local e identificar os deveres e responsabilidades de um guia de turismo .			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	4
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Identificar os deveres e responsabilidades de um guia de turismo	a) Explicar o papel do guia de turismo em melhorar a experiência dos visitantes para a área ou local b) Descrever o papel que o guia de turismo desempenha no crescimento do Turismo para a área ou local c) Identificar os deveres gerais do guia de turismo	<b>Deveres gerais do guia de turismo incluem mas não estão limitados a</b> Planificação e programação, transmitindo informações, orientando os visitantes, prestação de primeiros socorros, coordenando atividades, pesquisando informações sobre Moçambique e o local em que ocorre a atividade.
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidência escrita / oral:</b> <i>O candidato deve apresentar elementos de evidência que demonstra que é capaz de explicar o papel do guia turístico em melhorar a experiência dos visitantes para a área ou local, descrever o papel que o guia turístico desempenha no crescimento do Turismo para a área ou local e identificar os deveres gerais do guia de turismo.</i>	
2. Descrever as habilidades e atributos exigidos para um guia de turismo	a) Identificar as habilidades e atributos exigidos para um guia de turismo, a fim de melhorar a experiência do visitante b) Explique a necessidade de profissionalismo na indústria turística c) Descreva como a profissão de Guia de turismo pode ser danificada por guia que não possuem as habilidades e atributos corretos	<b>Habilidades e atributos incluem mas não estão limitados a</b> Atributos: Maturidade, responsabilidade, paciência, tato, etc. Habilidades: Comunicação, organização, multilinguismo, etc.
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidência escrita / oral:</b> <i>O aluno deve ser capaz de identificar as habilidades e atributos exigidos para um guia de turismo, explicar a necessidade de profissionalismo ao orientar uma experiência e descrever como a profissão de guia de</i>	



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	<i>turismo pode ser danificada por guias que não possuam os atributos e habilidades corretas</i>	
3. Identificar a necessidade de valores profissionais e ética para a Indústria	a) Explicar a ética profissional em relação a orientação de um a experiência b) Elaborar um código pessoal de conduta para si mesmo como um guia turístico	Expressamente descrito nos critérios de desempenho
	<b>Requisitos de Evidência</b> <b>Evidencia escrita / oral:</b> <i>O aluno deve ser capaz de explicar a necessidade da ética profissional no contexto da Indústria</i> <b>Prática:</b> <i>Aluno deve elaborar um código de conduta para si próprio como guias de turismo, que contém um mínimo de cinco pontos relacionados com a conduta pessoal e ética em sua profissão escolhida.</i>	
4. Identificar o papel dos Intervenientes na Indústria	a) O papel do governo na prestação de Serviços de orientação é explicado b) A legislação em termos de governança e implementação da prestação de serviços é interpretada em termos de restrições, os resultados e as responsabilidades c) O papel das comunidades e da iniciativa privada é examinado	Intervenientes incluem mas não estão limitados a Governo, comunidades e do sector privado
	<b>Requisitos de Evidência</b> <b>Evidencia escrita / oral:</b> <i>O aluno deve ser capaz de explicar o papel do governo na prestação de Serviços de e da legislação em termos de governança e implementação da prestação de serviços</i> <b>Prática:</b> <i>O aluno deve apresentar informações sobre 1um exemplo de um projeto de Turismo do governo na área local.</i> <i>O aluno deve apresentar informações sobre 1 um exemplo de envolvimento da comunidade local em Turismo.</i> <i>O aluno deve reunir informações sobre três provedores de guias de turismo na área e comparar sua oferta em termos de preço, disponibilidade de produtos e experiência.</i>	

## 4.2 Introdução aos Materiais de Informação Turística de Moçambique

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Introdução aos Materiais de Informação Turística de Moçambique	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Compreender elementos de turismo de fauna bravia			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	4
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Explicar a importância da correcta utilização de documentos de viagem e materiais promocionais.	a) Entender correctamente quais os documentos turísticos e materiais promocionais existentes b) Identificar os documentos de viagem essenciais. c) Explicar o propósito e a importância dos documentos de viagem essenciais bem como dos materiais de promoção.	<b>Documentos de viagem</b> Passaportes, vistos, cartões de identificação, bilhetes de transporte, documentos de seguro de viagem e boletim de vacinas. <b>Materiais promocionais:</b> Folhetos, brochuras, revistas, páginas de Internet e correio eletrónico.
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidencia escrita e/ou oral:</b> É esperado que os candidatos de um modo confiante e profissional entendam, identifiquem e expliquem a importância e o propósito da correcta utilização dos documentos de viagem e materiais promocionais. <b>Demonstração / avaliação do produto:</b> <i>Os candidatos deverão identificar quatro tipos de documentos de viagem e quatro tipos de materiais promocionais.</i>	
2. Descrever as principais características dos materiais informativos e promocionais para os diferentes tipos de turistas.	a) Entender correctamente quais as principais características dos materiais de informação utilizados pelos turistas. b) Identificar correctamente os diferentes tipos de turistas. c) Listar e descrever correctamente as principais características dos materiais de informativos e promocionais produzidos em Moçambique.	<b>Tipos de Turistas:</b> Nacionais, regionais, internacionais (Chegadas e Partidas). <b>Características principais:</b> Locais, horários de abertura e encerramento, preços de admissão e serviços. <b>Materiais promocionais:</b> Folhetos, brochuras, revistas, páginas de Internet e correio eletrónico.. <b>Informações adicionais</b> Departamento de Turismo,
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidências Orais e/ou Escritas:</b> <i>Evidências Orais e/ou Escritas:</i> <i>Os candidatos sabem descrever os diferentes</i>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	<p><i>tipos de turistas e as características principais dos materiais de informação turística.</i></p> <p><i>Os candidatos deverão compreender informações adicionais que um turista deve ter.</i></p> <p><b>Demonstração / avaliação do produto:</b>  <i>Os candidatos devem apresentar amostras de materiais de informação dos dois destinos turísticos.</i></p>	departamento de vida selvagem e parques nacionais, museus nacionais, operadores turísticos, agentes de viagens, escritórios de companhias aéreas, etc.
2. Descrever os principais atrações turísticas em Moçambique	<p>a) Identificar os principais atrações turísticas em Moçambique.</p> <p>b) Descreva as principais características e atividades das principais atrações turísticas selecionadas</p> <p>c) Descreva corretamente a localização dos principais atrações turísticas selecionadas.</p> <p>d) Descreva acessibilidade aos principais atrações turísticas selecionados com precisão.</p> <p>e) Citar as taxas atuais de entradas cobradas pela atração turística selecionada para os visitantes.</p> <p><b>Requisitos de Evidência</b></p> <p><b>Evidências Orais e/ou Escritas:</b>  <i>Os candidatos são capazes de descrever os principais atrações turísticas e características dos destinos turísticos em Moçambique.</i></p> <p><i>O candidato deve ser capaz de descrever corretamente o local da atração em termos de sua posição geográfica e a sua acessibilidade.</i></p> <p><b>Demonstração / avaliação do produto:</b>  <i>Os candidatos são capazes de fornecer as atuais taxas de entrada para as atrações selecionadas que podem ser efectuadas para um tipo específico de turismo em Moçambique.</i></p>	<p><b>Principais atrações turísticas:</b>            Áreas de conservação local, áreas de mergulho locais, história local, cultura local e património local</p> <p><b>Características:</b>            Flora e fauna, vida selvagem, arquitetura, artes</p> <p><b>Tipo específico:</b>            Indivíduos, grupos familiares, para as pessoas direito para concessões especiais, para estrangeiros, etc..</p>
3. Analisar correctamente e os materiais informativos e promocionais	<p>a) Escolher materiais promocionais sobre uma atração turística escolhida, e identificar os produtos e serviços disponíveis.</p> <p>b. Identifica o reais produtos e Serviços oferecidos na atração turística</p>	<p><b>Várias fontes:</b>  <i>Agências de viagem, agências de turismo, centros de informação nos aeroportos, Balcões de</i></p>

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
sobre um atração turística de Moçambique	selecionada. c. Escreva um relatório de avaliação sobre o estado do material promocional da atração turística selecionada.	atendimento/informações.
	<b>Requisitos de Evidência</b>  <b>Evidências Orais e/ou Escritas:</b> <i>É esperado que os candidatos de um modo confiante e profissional, demonstrem a sua capacidade de analisar correctamente os materiais promocionais e informativos escolhidos e compara-los com os produtos e serviços disponíveis para uma dada atração turística.</i> <i>Serviços em uma atração turística selecionada.</i> <b>Demonstração / avaliação do produto:</b> <i>Os candidatos deverão identificar uma atração para visitantes e recolher materiais promocionais para essa atração particular de várias fontes.</i> <i>Os candidatos deverão identificar reais produtos e Serviços de uma atração local.</i>	

## 4.3 Compreender elementos de turismo de fauna bravia

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Compreender elementos de turismo de fauna bravia	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Esta competência padrão estabelece o conhecimento básico e as habilidades associadas com o desenvolver da consciencialização do candidato sobre a relação entre ecoturismo e o turismo de fauna bravia, e a necessidade de desenvolver o turismo em formas que minimizem os impactes negativos desta indústria sobre a biodiversidade.			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	4
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Descrever a importância do ecoturismo para o turismo de fauna bravia em Moçambique	a) Definir correctamente os termos Ecoturismo e Biodiversidade b) Descrever a relação entre o ecoturismo e o turismo de fauna bravia c) Analise a relação entre ecoturismo e conservação. d) Explica o impacto da conservação sobre o turismo.	Expressamente descrito nos critérios de desempenho
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidencia escrita / oral:</b> <i>O candidato tem que descrever de um modo correcto, os termos relacionados com o turismo de fauna bravia, e explicar a importância, impactes e a relação existente entre ecoturismo e turismo de fauna bravia. Deverá também demonstrar conhecimento sob o contributo do Ecoturismo na gestão das Áreas de Conservação.</i>	
2. Identificar correctamente e as principais espécies de fauna bravia existentes em Moçambique	a) Identificar a proeminente flora e fauna na área de operação. b) Demonstrar uma compreensão de padrões de comportamento animal básico e princípios ecológicos c) Descrever o impacto que o Turismo tem sobre a existência contínua de espécies ameaçadas de Moçambique.	<b>Identificar a flora e fauna:</b> Apontar a espécie de bandeira, interpretar os padrões de comportamento óbvios e fornecer interessantes informações complementares sobre os organismos identificados <b>Padrões de comportamento animal básico e princípios ecológicos:</b> Hábitos alimentares, reprodução, hábitos, territórios
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidencia escrita / oral:</b> <i>O candidato deverá de uma maneira confiante e profissional identificar as</i>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	<i>principais espécies da fauna bravia existentes em Moçambique e os seus impactes do turismo.</i>	e intervalos de repouso, relações simbióticas
3. Explicar como os visitantes de Moçambique podem experimentar a vida selvagem do país	a) Nome das principais atrações turísticas da vida selvagem no país	<b>Tipos de safari:</b> Nas costas do Animal , vista aérea , excursões e caminhadas  <b>Locais:</b> Parques nacionais e reservas: Banhine, Zinave, Gorongosa, Niassa, Maputo, Limpopo, Pomene, Marromeu, Quirimbas, Gile, Bazaruto, Archipelago, Chimanimani
	b) Descrever correctamente os diferentes tipos de safari oferecidos em Moçambique	
	c) Explique os requisitos para um guia orientar com segurança os visitantes através de uma atração turística da vida selvagem	
	<b>Requisitos de Evidência</b> <b>Evidencia escrita / oral:</b> <i>O aluno deve ser capaz de descrever as atrações principais da vida selvagem, diferentes tipos de safáris disponíveis para os turistas e os requisitos de segurança para guias em atrações turísticas de vida selvagem.</i>	



## 4.4 Criar uma experiência turística para os visitantes.

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Criar uma experiência turística para os visitantes.	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Ao completar com sucesso este Módulo de ensino, o candidato deverá ser capaz de criar uma experiência turística baseada nos recursos naturais e culturais existentes, que proporcionem entretenimento e informações específicas aos visitantes			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	7
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Estabelecer necessidades, limitações e expectativas dos turistas	a) Compreender qual a importância de identificar as necessidades, limitações e expectativas dos turistas. b) Identificar a proveniência dos turistas, o que lhes poderá interessar e quais as suas limitações e expectativas	<b>Limitações:</b> Forma física, dieta, deficiências, idade, saúde.  <b>Tipos de Turistas:</b> Nacionais, regionais, internacionais
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidência escrita/oral:</b> <i>Os candidatos deverão descrever correctamente os principais interesses, limitações e expectativas dos diferentes tipos de turistas que visitam Moçambique.</i>	
2. Compreender como lidar com a diversidade cultural no Turismo	a) Descrever os diferentes tipos de cultura estrangeira que visitam um local. b) Analisar as principais barreiras na comunicação que poderão ocorrer com a diversidade cultural. c) Identificar atividades turísticas que irão atrair grupos culturais diferentes.	<b>Diversidade:</b> Raça, religião, línguas, necessidades especiais, género, estrutura familiar, idade, orientação sexual
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidência escrita e oral:</b> <i>Os candidatos deverão demonstrar até uma certa extensão que compreendem em como lidar correctamente com a diversidade cultural dos turistas que visitam Moçambique e quais os seus principais interesses.</i>	
3. Identificar correctamente e os recursos	a) Identificar os recursos patrimoniais existentes que possam ser facilmente acessados a pé ou em carro próprio.	<b>Local:</b> De acordo com a localização de cada Escola Piloto.



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
patrimoniais existentes ao planejar uma experiência guiada	b) Apresentar os aspectos mais significativos sobre a história dos locais visitados, integrando sempre que necessário componentes históricas mais vastas. c) Identificar os principais aspectos, relacionados com a cultura local, a arquitetura, produção de artesanato, música e actuações tradicionais	<b>Recursos Patrimoniais:</b> Naturais, Culturais, Construído/Edificado.  <b>Principais aspectos da cultura local:</b> Arquitetura, produção de artesanato, música e actuações tradicionais
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidência escrita/oral:</b> <i>Os candidatos deverão de um modo confiante e profissional identificar e apresentar aos turistas, os recursos patrimoniais existentes num dado local, bem como os principais aspectos relacionados com a cultura local.</i>	
4. Preparar o comentário que entretém e informa os turistas	a) Assegurar que a informação e a interpretação está a um nível adequado para o grupo. b) Uso da informação e interpretação para enriquecer a experiência. c) Assegurar que a informação é correta e interpretação é credível, autêntica e válidos. d) Explique a importância de fornecer informações sobre segurança, legislação e costumes locais para os turistas em uma excursão.	<b>Informações:</b> Segurança e saúde - limitações físicas, saúde Regulamentos, legislação - Governo, Municípios, Conservação, câmbios, alfândegas, leis do turismo. procedimentos locais – Práticas religiosas, usos e costumes  <b>Impactes:</b> Positivos e Negativos.
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidência escrita/oral:</b> <i>Os candidatos deverão de um modo correcto e profissional, providenciar informações específicas aos turistas, e descrever os seus impactes num tour.</i>	
5. Organizar um tour apropriado para os visitantes	a) Planear um a rota, que inclua horários, meios de transporte e custos. b) Escolher, reservar acomodação, restaurantes, Actividades e provedores de serviços apropriados quando advertido para tal. c) Desenvolver um briefing estruturado para os visitantes antes da turnê	<b>Elementos do "briefing" para um tour:</b> Custos, tempo, acomodação, refeições, restaurantes, transportes locais, horários, acessos e cuidados especiais (se houver).
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Caso de estudo:</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>Critério de Desempenho</b>	<b>Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação</b>
	<i>Os candidatos deverão de um modo profissional e confiante, organizar e apresentar um itinerário local apropriado , tendo em conta os Critérios de Desempenho.</i>	

## 4.5 Conduzir uma experiência Turística para os Visitantes.

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Conduzir uma experiência Turística para os Visitantes.	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão deste módulo, o aluno terá conhecimentos básicos e habilidades associadas com a realização de uma experiência turística de uma forma informada e profissional estruturada, ao aderir às exigências legais. O aluno será capaz de trabalhar de forma culturalmente sensível, prestando cuidados para garantir a segurança dos visitantes.			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	7
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Interpretar correctamente e um itinerário e planificar uma experiência guiada	a) Entender os conceitos básicos de um Itinerário. b) Interpretar o itinerário providenciado, para uma experiência turística guiada c) Planificar uma experiência turística guiada	<b>Itinerário:</b> Datas, locais, horários e paragens.  <b>Planificar:</b> Implicações legais e financeiras, transporte, necessidades de alimentos & bebidas e equipamentos
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Avaliação do produto:</b> <i>O candidato tem que entender e interpretar de um modo profissional e confiante, um itinerário e o seu respectivo plano de excursão</i>	
2. Aplicação da ética profissional para assegurar a integridade dos aspectos culturais, ambientais e interpessoais da experiência	a) Entender a importância da ética profissional no turismo. b) Seguir procedimentos operacionais locais e gerir questões da sensibilidade cultural. c) Conhecer e aplicar sensibilidade ambiental com respeito a leis e regulamentações.	<b>Procedimentos:</b> Segurança e saúde - limitações físicas, saúde  Sensibilidade cultural - Práticas religiosas, usos e costumes.  Sensibilidade ambiental – Lixo, incêndios, colectar algo sem autorização
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Evidência escrita / oral:</b> <i>O candidato tem que, de um modo profissional e confiante demonstrar a aplicabilidade da ética profissional de modo a assegurar a integridade dos aspectos culturais ambientais e interpessoais da experiência. Deverá ter em consideração os procedimentos operacionais locais e questões de sensibilidade cultural e</i>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	<i>ambiental.</i>	
3. Assegurar a segurança e saúde dos turistas numa experiência guiada	a) Descrever a importância de ter em consideração as condições médicas dos turistas b) Demonstrar o conhecimento dos procedimentos seguidos no tratamento de emergências não planificadas c) Identificar áreas de risco para os turistas e planificar como minimizar / prevenir tais riscos	<b><i>Emergências não planificadas:</i></b> Feridas, doenças, avaria de veículos e equipamento, turistas perdidos  <b><i>Circunstâncias de risco:</i></b> Terreno agitado, superfícies molhadas, uso de equipamento, crime / áreas não seguras
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b><i>Emergências não planificadas:</i></b> Feridas, doenças, avaria de veículos e equipamento, turistas perdidos  <b><i>Circunstâncias de risco:</i></b> Terreno agitado, superfícies molhadas, uso de equipamento, crime / áreas não seguras.	
4. Assegurar a segurança e saúde dos turistas numa experiência guiada	a) Identificar qual a correcta linguagem a ser utilizada durante a experiência turística b) Descrever os elementos de maior impacto providenciando comentários durante a excursão guiada c) Providenciar comentários para uma excursão guiada de uma forma estruturada, informal e divertida	<b><i>Comentários:</i></b> factores, interpretações e anedotas factuais, históricas, sociais, culturais e económicas  <b><i>Factores:</i></b> níveis de interesse e linguagem de grupos alvos, limites de tempo
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b><i>Evidência escrita / oral:</i></b> <i>O candidato tem que de um modo confiante e profissional ser capaz de providenciar comentários adequados e informativos para uma experiência turística. Deverá ter em consideração os comentários de maior impacto para uma correcta exposição.</i>	

## 4.6 Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Contribuir para o Turismo Sustentável em Moçambique	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após a conclusão deste módulo, o candidato será capaz de entender o conceito de Turismo sustentável e sua aplicação dentro de seu próprio contexto. Ele entenderá o seu próprio papel na contribuição para a sustentabilidade.			
<b>Nível:</b>	3	<b>Créditos:</b>	4
<b>Código:</b>		<b>Nível QNQP</b>	Certificado Vocacional Nível 3
<b>Campo:</b>	09 Serviços	<b>Sub Campo:</b>	03 Turismo
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
1. Identificar os fatores que suportam o Turismo sustentável	a) Explique o conceito de Turismo sustentável no contexto moçambicano	<b>Impacto do turismo sustentável:</b> impactos positivos e negativos
	b) Discutir o impacto que o Turismo sustentável têm sobre o futuro da indústria do Turismo de Moçambique	
	<b>Requisitos de Evidência</b> <b>Conhecimento:</b> <i>O aluno é capaz de explicar o conceito de Turismo sustentável no contexto local e discutir o impacto do Turismo sustentável na indústria do Turismo.</i>	
2. Demonstrar compreensão da ética e valores associados com a ideia de Turismo sustentável	c) Descrever os valores e ética associadas com Turismo sustentável no contexto local	Expressamente descrito nos critérios de desempenho
	d) Identificar as formas em que o conceito de turismo sustentável podem ser compartilhadas com a comunidade local.	
	<b>Requisitos de Evidência</b> <b>Prático:</b> <i>O aluno é capaz de discutir os valores locais e da ética com relação sustentável do Turismo. O aluno é capaz de descrever três maneiras pelas quais Turismo sustentável e conservação dos patrimônios naturais e culturais podem ser compartilhadas com a comunidade.</i>	
3. Aplicar os conhecimentos de práticas sustentáveis adequadas	a) Identificar as atividades que podem causar danos ou desgaste desnecessário para o património natural e cultural b) Identificar os procedimentos corretos para relatar danos ou desgaste excessivo de locais naturais e culturais c) Trabalhar dentro da organização e com as comunidades para desenvolver a	<b>Causas de desgaste:</b> Causas naturais e causas humanas



Elemento de Competência	Critério de Desempenho	Requisitos Básicos / Contexto de Aplicação
	consciência da prática de conservação adequada	
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Prática:</b> <i>O aluno é capaz de identificar um patrimônio e identificar desgaste no site. O aluno é capaz de identificar a quem eles vão relatar o desgaste e qual o seu papel pode ser em retificar isso.</i>	
4. Refletir sobre a própria contribuição para a sustentabilidade de dentro de uma empresa de Turismo ou projeto	a) Entender próprio espaço em uma empresa ambientalmente e culturalmente sustentável. b) Fazer sugestões sobre melhora da Auto desempenho em relação à própria compreensão da sustentabilidade	Expressamente descrito nos critérios de desempenho
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<b>Prático:</b> <i>O aluno é capaz de identificar as ações que poderiam ser tomadas a fim de promover o turismo sustentável na organização onde trabalha e fazer sugestões para melhorar o seu próprio desempenho nesse sentido.</i>	

## 5 Modulos de avaliacao