

Qualificacao CV4 em Restaurante e Bar



Índice

1. Registo da Qualificação em Restaurante e Bar	4
2. PE_CV4_Restaurante e Bar	10
3. UNIDADES DE COMPETÊNCIA GÉNICAS	17
UC_HG014001_Definir objectivos para a vida.....	17
UC_HG014002_Adoptar hábitos de vida saudáveis	19
UC_HG024001_Usar língua inglesa com propósitos profissionais	22
UC_HG024002_Solicitar e providenciar serviços em Inglês	24
UC_HG024003_Ler e responder a materiais escritos em Inglês	25
UC_HG024004_Produzir materiais escritos em Língua Inglesa	27
UC_HG034001_Interpretar informação usando matemática	28
UC_HG034002_Resolver problemas económicos simples	30
UC_HG044001_Interpretar e produzir enunciados orais	33
UC_HG044002_Interpretar textos escritos	34
4. MÓDULOS GÉNICOS OBRIGATORIOS	37
N_MO_AGR044001_Interpretar e produzir enunciados orais	37
N_MO_HG014001_Definir objectivos para a vida.....	42
N_MO_HG014002_Adoptar hábitos de vida saudáveis	47
N_MO_HG024001_Usar o inglês com objectivos sociais pessoais negócios.....	53
N_MO_HG024002_Comunicar informação em Inglês relacionada com o trabalho	60
N_MO_HG024003_Ler e responder a materiais escritos em inglês.....	68
N_MO_HG024004_Produzir materiais escritos em inglês	73
N_MO_HG024004_Produzir materiais escritos em inglês	79
N_MO_HG034001_Interpretar informação usando matemática	85
N_MO_HG034002_Resolver problemas económicos simples	92
N_MO_HG044001_Interpretar e produzir enunciados orais	100
N_MO_HG044002_Interpretar e produzir textos escritos	105
5. MÓDULOS OBRIGATORIOS COMUNS	114
5.1 UNIDADES DE COMPETÊNCIA	114
UC_HCT014001 - Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas	114
UC_HCT014002 - Controlar custos e vendas	116
UC_HCT014003 - Monitorar práticas de higiene e segurança na Hotelaria e Turismo	118
UC_HCT014004 - Manter um programa de limpeza para determinadas áreas.....	121
UC_HCT014005 - Providenciar primeiros socorros básicos	123
UC_HCT014006 - Providenciar informações turísticas básicas para clientes	125
UC_HCT014007 - Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique	128

UC HCT014023 - Desenvolver habilidades de experiência de trabalho.....	130
5.2 MODULOS VOCACIONAIS COMUNS.....	132
PT Mod - MO HCT 014001 - Introduzir habilidades de Marketing e tecnicas de venda.....	133
PT Mod - MO HCT 014002 - Controlar Custos e Vendas.....	143
PT Mod - MO HCT 014002 - Controlar Custos e Vendas.....	148
PT Mod - MO HCT 014003 - Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo.....	153
PT Mod - MO HCT 014004 - Manter um programa de limpeza para as diferentes áreas	164
PT Mod - MO HCT 014005 - Providenciar primeiros socorros básicos	173
PT Mod - MO HCT 014007 - Estabelecer os termos legais da industria da hotelaria e turismo em Moçambique ..	181
PT Mod - MO HCT 014023 - Desenvolver habilidades de experiência de trabalho.....	191
5.3 RESTAURANTE E BAR – UNIDADE DE COMPETENCIA	203
UC HCT014016 - Cobrar o clientes e processar os pagamentos.....	203
UC HCT014017 - Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcolicas	206
UC HCT014018 - Preparar e servir uma variedade de bebidas alcoolicas	208
UC HCT014019 - Conduzir operações de Bar	211
UC HCT014020 - Conduzir operações de Restaurante.....	214
UC HCT014021 - Realizar diferentes estilos de serviços de mesa	217
UC HCT014022 - Planear e realizar um evento simples em hotelaria	221
UC HCT014030 - Desempenhar uma auto-avaliação sobre uma determinada actividade	223
5.4 RESTAURANTE E BAR – MODULOS DE COMPETENCIA	225
MO HCT 014016 - Cobrar ao cliente e processar o pagamento	225
MO HCT014017-Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcolicas.....	232
MO HCT014018-Preparar e servir uma variedade de bebidas alcoolicas.....	243
MO HCT014019-Conduzir operações de Bar	257
MO HCT014020-Conduzir operações de Restaurante	269
MO HCT014021-Realizar diferentes estilos de serviços de mesa	280
MO HCT014022-Planear e realizar um evento simples em hotelaria.....	293
MO HCT014030-Desempenhar uma auto-avaliação sobre uma determinada actividade	303

1. Registo da Qualificacao em Restaurante e Bar

Informação sobre o Registo da Qualificação

Título da Qualificação:		Certificado Vocacional (4) em Serviços de Restaurante e Bar		
Código Nacional		QHCT014002		
Campo	09 Serviços		Sub-Campo	1 Hotelaria
Nível do QNQP:	Certificado Vocacional Nível quatro (4)		Créditos totais:	120
Data do registo		Data da revisão do registo:		Cada 3 anos
Progressão:	Graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa do sector como serventes de bar, empregados de mesa ou ingressar num curso Certificado Vocacional 5 do Campo da Hotelaria e Turismo.			
Regras de combinação de módulos				
Módulos de habilidades genéricas: O candidato deve completar um mínimo de 20 créditos . Módulos Profissionais Obrigatórios : O candidato deve completar um mínimo de 42 créditos . Módulos Profissionais Opcionais: O candidato deve completar um mínimo de 42 créditos . Módulo sobre experiência de trabalho: O candidato deve completar um mínimo de 16 créditos .				
Conteúdo da Qualificação				
Módulos constantes nesta Qualificação				
Código do Módulo	Código da Unidade de Competência a relacionada	Título do Módulo	Número de Créditos	Horas normativas
Módulos de habilidades genéricas				
MO HG014001	UC HG014001	Definir objectivos para a vida	2	20
MO HG014002	UC HG014002	Adoptar hábitos de vida saudáveis	2	20
MO HG024001	UC HG024001	Usar a língua Inglesa com objectivos sociais, pessoais e de negócios	2	20
MO HG024002	UC HG024002	Comunicar informação em língua Inglesa relacionada com o emprego	2	20
MO HG024003	UC HG024003	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa	2	20
MO HG024004	UC HG024004	Produzir materiais escritos em língua Inglesa	2	20
MO HG034001	UC	Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos	2	20

	HG034001			
MO HG034002	UC HG034002	Investigar e resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade	2	20
MO HG044001	UC HG044001	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos	2	20
MO HG044002	UC HG044002	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita	2	20
		Total	20	200
Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios				
MO HCT014001	UC HCT014001	Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas	6	60
MO HCT014002	UC HCT014002	Controlar custos e vendas	8	80
MO HCT014003	UC HCT014003	Monitorar práticas de higiene e segurança na Hotelaria e Turismo	6	60
MO HCT014004	UC HCT014004	Manter um programa de limpeza para determinadas áreas	6	60
MO HCT014005	UC HCT014005	Providenciar primeiros socorros básicos	6	60
MO HCT014006	UC HCT014006	Providenciar informações turísticas básicas para clientes	4	40
MO HCT014007	UC HCT014007	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.	6	60
		Total Creditos	42	420
Módulos de Habilidades Vocacionais Opcionais				
MO HCT014016	UC HCT014016	Cobrar aos clientes e processar o pagamento	4	60
MO HCT014017	UC HCT014017	Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcolicas	4	40
MO HCT014018	UC HCT014018	Preparar e servir uma variedade de bebidas alcolicas	6	60
MO HCT014019	UC HCT014019	Conduzir operações de Bar	6	60

MO HCT014020	UC HCT014020	Conduzir operações de Restaurante	8	80
MO HCT014021	UC HCT014021	Realizar diferentes estilos de serviços de mesa	6	40
MO HCT014022	UC HCT014022	Planear e realizar um evento simples em hotelaria	8	80
Total credits			42	420
MO HCT014031	UC HCT014031	Levar a cabo a experiência de trabalho na Hotelaria e Turismo II	16	16
Total de créditos			16	16

Grupo alvo(s)	Pontos de saída
Aqueles que concluíram com sucesso o nível 3 Aqueles que possuem um certificado profissional de nível básico	Desenvolvimento de habilidades para realizar actividades de restaurante básicas, lidar com clientes vários em rotinas conhecidas e situações previsíveis e de raciocínio limitado, com um mínimo de supervisão. Asseguram a supervisão de pequenos grupos de trabalho.
Candidatos com experiência mínima de 1 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Hotelaria e Turismo	Desenvolvimento de competências para executar tarefas com um mínimo de supervisão sobre diversas atividades
Formas de instrução	
<p>Actividades práticas nas oficinas da Instituição , associadas com aulas teóricas. Esta qualificação pode ser oferecida apenas a tempo inteiro, mas deve permitir que estudantes se inscrevam em módulos individuais se assim o desejarem.</p> <p>Experiência de trabalho na Instituição ou em outras instituições do mesmo sector.</p> <p>O reconhecimento de aprendizagem anterior deve ser considerado para os que já trabalharam numa empresa do sector anteriormente.</p> <p>O ensino à distância deve ser também considerado como uma forma importante de instrução da qualificação em futuros desenvolvimentos</p>	
Requisitos de instrução	
Instalações e Equipamento	<p>Equipamento completo para operações de Cozinha</p> <p>Equipamento completo para operações de restaurante</p> <p>Equipamento para operações de recepção e Andares</p> <p>Equipamento completo para práticas de Recepção, restaurante e Andares</p> <p>Sala de computadores</p> <p>Biblioteca</p>

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

Estratégias de avaliação dos candidatos						
Instrumentos		Ficha de avaliação / Entrevista estruturada	Lista de verificação / Ficha de entrevista estruturada / Apresentação	Lista de verificação / Diário / Livro de registos	Diário / Livro de registos	Estudos de caso / Lista de verificação
Métodos		Correcção e classificação o Entrevista	Observação	Avaliação / Verificação	Verificação	Escrito / Oral
Actividade		Escrita/Oral	Demonstração	Produto	Desempenho no local de trabalho	Trabalho em grupo (Estudos de caso, Discussão, Dramatização)
	Título do Módulo	Créditos				
	Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas	6	x	x		x
	Controlar custos e vendas	8	x	x	x	x
	Monitorar a higiene e practicas seguras na Hotelaria e Turismo	6	x	x		x
	Manter um programa de limpeza para as diferentes areas	6	x	x		x
	Providenciar primeiros socoros básicos	4	x	x	x	
	Providenciar informação turistica básica para clientes	4	x	x		x
	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.	6	x	x	x	
	Cobrar aos clientes e processar o pagamento	6	x	x	x	x
	Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcolicas	4				
	Preparar e servir uma variedade de bebidas alcolicas	6	x	x	x	
	Conduzir operações de Bar	6	x	x	x	x
	Conduzir operações de Restaurante	8				
	Realizar diferentes estilos de serviços de mesa	4	x		x	x
	Planear e realizar um evento simples em hotelaria	8	x	x	x	
	Definir objectivos para a vida	2				

Adoptar hábitos de vida saudáveis	2					
Usar a língua Inglesa com objectivos sociais, pessoais e de negócios	2					
Comunicar informação em língua Inglesa relacionada com o emprego	2					
Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa	2					
Produzir materiais escritos em língua Inglesa	2					
Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos	2					
Investigar e resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade	2					
Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos	2					
Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita	2					
Work Experience	16		x	x	x	

Semester	Module Title
Módulos de habilidades genéricas	
1	Definir objectivos para a vida
2	Adoptar hábitos de vida saudáveis
1	Usar a língua Inglesa com objectivos sociais, pessoais e de negócios
2	Comunicar informação em língua Inglesa relacionada com o emprego
1	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa
2	Produzir materiais escritos em língua Inglesa
1	Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos
1+ 2	Investigar e resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade

1	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos
2	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita
Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios	
1	Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas
1	Controlar custos e vendas
2	Monitorar a higiene e praticas seguras na Hotelaria e Turismo
1	Manter um programa de limpeza para as diferentes areas
1	Providenciar primeiros socoros básicos
1	Providenciar informação turistica básica para clientes
2	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.
Módulos de Habilidades Vocacionais Opcionais	
2	Cobrar aos clientes e processar o pagamento
1	Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcolicas
1	Preparar e servir uma variedade de bebidas alcolicas
2	Conduzir operações de Bar
2	Conduzir operações de Restaurante
2	Realizar diferentes estilos de serviços de mesa
2	Planear e realizar um evento simples em hotelaria

2. PE_CV4_Restaurante e Bar

Certificado Vocacional 4 em Serviços de Restaurante e Bar
Plano de Estudo

Título da Qualificação:		Certificado Vocacional 4 em Serviços de Restaurante e Bar		
Código Nacional		Q HCT014002		
Campo	09 Serviços		Sub-Campo	1 Hotelaria
Nível do QNQP:	Certificado Vocacional 4		Créditos totais:	120
Data do registo			Data da revisão do registo:	Cada 3 anos
Nível de entrada	Conclusão com êxito da qualificação de nível 3 de Restaurante e Bar ou por reconhecimento de competências adquiridas			
Progressão:	Graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa do sector como serventes de bar, empregados de mesa ou ingressar num dos cursos dos Certificados Vocacionais 5 do Campo de Hotelaria e Turismo.			
Duração	38 Semanas divididas em 2 semestres com uma carga horária média semanal de 32 horas.			
Regras de combinação de módulos				
Módulos genéricos: O candidato deve completar um mínimo de 20 créditos .				
Módulos Vocacionais Obrigatórios: O candidato deve completar um mínimo de 42 créditos .				
Módulos Vocacionais Opcionais: O candidato deve completar um mínimo de 42 créditos .				
Módulo sobre experiência de trabalho: O candidato deve completar um mínimo de 16 créditos .				
Conteúdo da Qualificação				
Módulos constantes nesta Qualificação				
Código do Módulo	Código da Unidade de Competência relacionada	Título do Módulo	Número de Créditos	Número de Horas normativas
Módulos de habilidades genéricas				
MO HG014001	UC HG014001	Definir objectivos para a vida	2	20
MO HG014002	UC HG014002	Adoptar hábitos de vida saudáveis	2	20
MO HG024001	UC HG024001	Usar a língua Inglesa com objectivos sociais, pessoais e de negócios	2	20
MO HG024002	UC HG024002	Comunicar informação em língua Inglesa relacionada com o emprego	2	20
MO HG024003	UC HG024003	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa	2	20
MO HG024004	UC HG024004	Produzir materiais escritos em língua Inglesa	2	20
MO HG034001	UC HG034001	Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos	2	20
MO HG034002	UC HG034002	Investigar e resolver problemas económicos simples da vida	2	20

		pessoal e da comunidade		
MO HG044001	UC HG044001	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos	2	20
MO HG044002	UC HG044002	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita	2	20
		Total	20	200
Módulos de habilidades Obrigatórios				
MO HCT014001	UC HCT014001	Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas	6	60
MO HCT014002	UC HCT014002	Controlar custos e vendas	8	80
MO HCT014003	UC HCT014003	Monitorar práticas de higiene e segurança na Hotelaria e Turismo	6	60
MO HCT014004	UC HCT014004	Manter um programa de limpeza para determinadas áreas	6	60
MO HCT014005	UC HCT014005	Providenciar primeiros socorros básicos	6	60
MO HCT014006	UC HCT014006	Providenciar informações turísticas básicas para clientes	4	40
MO HCT014007	UC HCT014007	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.	6	60
Módulos de Habilidades Vocacionais				
MO HCT014016	UC HCT014016	Cobrar aos clientes e processar o pagamento	4	60
MO HCT014017	UC HCT014017	Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcoólicas	4	40
MO HCT014018	UC HCT014018	Preparar e servir uma variedade de bebidas alcoólicas	6	60
MO HCT014019	UC HCT014019	Conduzir operações de Bar	6	60
MO HCT014020	UC HCT014020	Conduzir operações de Restaurante	6	60
MO HCT014021	UC HCT014021	Realizar diferentes estilos de serviços de mesa	6	40
MO HCT014022	UC HCT014022	Planear e realizar um evento simples em hotelaria	6	60
MO HCT024001	UC HCT024001	Desempenhar uma auto-avaliação sobre uma actividade prática	4	40
		Total Créditos	84	840
MO HCT014023	UC HCT014023	Levar a cabo a experiência de trabalho na Hotelaria e Turismo II	16	16
		Total de créditos	120	1200

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

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

Estratégias de avaliação dos candidatos

			Estratégias de avaliação dos candidatos				
Instrumentos			Ficha de avaliação / Entrevista estruturada	Lista de verificação / Ficha de entrevista estruturada / Apresentação	Lista de verificação / Diário / Livro de registos	Diário / Livro de registos	Estudos de caso / Lista de verificação
Métodos			Correcção e classificação do Entrevista	Observação	Avaliação / Verificação	Verificação	Escrito / Oral
Actividade			Escrita/Oral	Demonstração	Produto	Desempenho no local de trabalho	Trabalho em grupo (Estudos de caso, Discussão, Dramatização)
Tipo	Título do Módulo	Créditos					
M	Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas	6	x	x		x	x
M	Controlar custos e vendas	8	x	x	x	x	
M	Monitorar a higiene e practicas seguras na Hotelaria e Turismo	6	x	x			x
M	Manter um programa de limpeza para as diferentes areas	6	x	x		x	x
M	Providenciar primeiros socoros básicos	4	x	x	x		
M	Providenciar informação turistica básica para clientes	4	x	x		x	
M	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.	6	x	x	x		
E	Cobrar aos clientes e processar o pagamento	6	x	x	x	x	
E	Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcolicas	4					
E	Preparar e servir uma variedade de bebidas alcolicas	6	x	x	x		
E	Conduzir operações de Bar	6	x	x	x	x	
E	Conduzir operações de Restaurante	8					
E	Realizar diferentes estilos de serviços de mesa	4	x		x		x
E	Planear e realizar um evento simples em hotelaria	8	x	x	x		
G	Definir objectivos para a vida	2					
G	Adoptar hábitos de vida saudáveis	2					
G	Usar a língua Inglesa com objectivos sociais, pessoais e de negócios	2					

G	Comunicar informação em língua Inglesa relacionada com o emprego	2					
G	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa	2					
G	Produzir materiais escritos em língua Inglesa	2					
G	Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos	2					
G	Investigar e resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade	2					
G	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos	2					
G	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita	2					
wpe	Experiência de trabalho	16		x	x	x	

Semestre	Título do Módulo
Módulos de habilidades genéricas	
1	Definir objectivos para a vida
2	Adoptar hábitos de vida saudáveis
1	Usar a língua Inglesa com objectivos sociais, pessoais e de negócios
2	Comunicar informação em língua Inglesa relacionada com o emprego
1	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa
2	Produzir materiais escritos em língua Inglesa
1	Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos
1+ 2	Investigar e resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade
1	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos

2	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita
Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios	
1	Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas
1	Controlar custos e vendas
2	Monitorar a higiene e práticas seguras na Hotelaria e Turismo
1	Manter um programa de limpeza para as diferentes áreas
1	Providenciar primeiros socorros básicos
1	Providenciar informação turística básica para clientes
2	Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique.
Módulos de Habilidades Vocacionais Opcionais	
2	Cobrar aos clientes e processar o pagamento
1	Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcoólicas
1	Preparar e servir uma variedade de bebidas alcoólicas
2	Conduzir operações de Bar
2	Conduzir operações de Restaurante
2	Realizar diferentes estilos de serviços de mesa
2	Planear e realizar um evento simples em hotelaria

3. UNIDADES DE COMPETENCIA GENERICAS

UC_HG014001_Definir objetivos para a vida

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Definir objectivos para a vida	
Descrição da Unidade de Competência: O candidato consegue explicitar as principais opções que vão orientar o seu desenvolvimento pessoal e profissional e utilizar eficazmente instrumentos para o acompanhamento e ajustamento das mesmas			
Código:	HG014001	Nível do QNQP:	4
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Habilidades para a Vida
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Definir objectivos pessoais	a) Explicita os seus valores pessoais e a sua razão de ser. b) Visualiza o seu futuro, nas várias dimensões. c) Define metas intermédias para o alcance dos objectivos de futuro. d) Reconhece a importância de dar-se tempo a si próprio para avaliar o grau de alcance das metas.	Dimensões: Social, profissional, financeira e de saúde
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidência escrita ou oral de que o candidato: <ul style="list-style-type: none"> • Discute e identifica a razão de ser como indivíduo. • Com base numa lista de valores e seleccionando apenas 7, elabora a sua carta de valores e justifica a relação entre os valores e a sua razão de ser. • De acordo com um modelo pré-definido, clarifica a sua visão pessoal em termos das dimensões social, profissional, financeira e de saúde através de um exercício de visualização e mapeamento. • De acordo com um modelo pré-definido, elabora o mapa de metas anuais pessoais para o alcance da visão pessoal. • Dá exemplos de como, na sua vida prática, monitora as suas metas, justificando a importância de monitorar o seu mapa de metas. 	
2. Demonstrar	a) Conhece as suas forças e fraquezas.	Forças:

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
proactividade	b) Identifica e procura oportunidades. c) Não tem dificuldade em mudar a sua posição quando confrontado com argumentos válidos. d) Gere as suas emoções de forma a não prejudicar os resultados que quer atingir.	Competência, disciplina, ética, comportamento interpessoal, determinação, dinamismo Fraquezas: Incompetência, falta de disciplina, inconstância, dificuldade no relacionamento, passividade Emoções e Sentimentos: Baixa auto-estima, Raiva, Ressentimento, Elevada Competitividade, Ansiedade, Tristeza, Lamentação/Auto-compaixão, Pensamento Obsessivo, Impulso
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidência escrita ou oral de que o candidato: <ul style="list-style-type: none"> Analisa os seus pontos fortes e fracos numa matriz SWOT individual De acordo com um estudo de caso sobre opções de vida, explica como, a partir das oportunidades presentes no caso se relacionam com os seus objectivos pessoais e escolha das várias alternativas apresentadas as que melhor se adequam aos objectivos <i>Simulação/dramatização</i> Evidência através de simulação ou dramatização: <ul style="list-style-type: none"> Numa dinâmica de grupo, onde os candidatos são colocados em situações de tensão emocional ou de mudança necessária, observam controlo emocional 	
3. Gerir as finanças pessoais	a) Identifica as fontes de receita e as fontes de despesa pessoais, através de um orçamento pessoal. b) Traduz os seus objectivos pessoais em necessidades de investimento. c) Preenche correctamente os formulários bancários. d) Calcula os seus impostos e taxas pessoais e preenche as respectivas declarações.	Fontes de receita e despesa: Pessoais, Familiares Impostos e taxas: IRPS
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escritas e orais de que o candidato: <ul style="list-style-type: none"> Elabora o orçamento pessoal, considerando todas as receitas e despesas pessoais e as necessidades de investimento Explica as diferenças entre as contas correntes e contas a prazo Preenche os formulários que se utilizam pelos bancos, Preenche a declaração de IRPS 	

UC_HG014002_Adoftar hábitos de vida saudáveis

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Adoptar hábitos de vida saudáveis		
Descrição da Unidade de Competência: Conhecer, descrever e exercitar comportamentos e práticas que levem à adoção de hábitos de vida saudável, em termos nutricionais e de higiene, evitando comportamentos de riscos e tendo um comportamento social e sexual responsável e ético.			
Código:	HG014002	Nível do QNQP:	4
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Habilidades para a Vida
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Demonstrar um comportamento saudável em termos nutricionais	e) Sabe as regras para seguir uma dieta semanal equilibrada. f) Identifica a importância nutricional de cada grupo de alimentos. g) Interpreta correctamente os rótulos que contêm informação nutricional.	Importância nutricional: escalas nutricionais para os vários grupos de alimentos.
	Evidências Requeridas	Informação nutricional:
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato: <ul style="list-style-type: none"> Elabora um plano para uma dieta semanal com base na importância nutricional de cada alimento. Demonstra interpretar correctamente a informação nutricional. 	Componentes, Calorias, RDA.
2. Demonstrar hábitos de higiene pessoais	a) Conhece as regras de higiene pessoal. b) Identifica os riscos associados com a falta de higiene pessoal.	Higiene pessoal, higiene oral, higiene no local de trabalho.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato: <ul style="list-style-type: none"> Discute as regras de higiene e os riscos associados à ausência de higiene. Demonstra ter uma preocupação permanente com a sua higiene pessoal. 	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
3. Planificar o seu tempo de modo a equilibrar o trabalho físico, intelectual e o lazer	a) Identifica os sinais de <i>stress</i> e suas causas. b) Define a sua agenda de trabalho tomando em consideração as suas tarefas, as horas de descanso, as horas de lazer e o tempo dedicado ao exercício físico.	<p>Sinais de <i>stress</i>: Alteração na pressão arterial, dores de cabeça, irritação, aumento da frequência cardíaca, comichões e irritação na pele, perda ou aumento dramático de apetite, comportamentos pessoais destrutivos, diminuição de produtividade, fraca capacidade de concentração, fraca memória.</p> <p>Causas de <i>stress</i>:</p> <p>Mortes, alterações da situação conjugal do indivíduo, eminente despedimento, doença de pessoa próxima, alteração na situação financeira, alteração nas responsabilidades do trabalho, mudança de residência, mudança dos hábitos diários.</p>
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Evidência escrita/oral</i></p> <p>O candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discute os possíveis sintomas de <i>stress</i> em si e nos seus colegas. • Discute as causas deste <i>stress</i> e propõe medidas para a sua solução. • Faz o seu plano semanal de acordo com uma agenda equilibrada. 	
4. Entender e evitar os comportamentos de risco	a) Reconhece a pressão dos pares como factor de vulnerabilidade para relações sexuais desprotegidas b) Conhece os efeitos do álcool e outras drogas no comportamento pessoal, social e profissional c) Reconhece a importância de um equilíbrio para a vida e desenvolvimento pessoal.	<p>Pares: amigos, namorados, familiares.</p> <p>Pressão dos pares: Início prematuro das relações, pressão para relações desprotegidas, tabus, comportamentos promotores de estatuto social ligados ao álcool ou drogas, relações de poder no género.</p> <p>Equilíbrio bio-psico-social:</p> <p>Biológico, psicológico e social.</p> <p>Desenvolvimento pessoal:</p> <p>Físico, psicológico, psico-motor, cognitivo, comportamental, espiritual.</p>
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Evidência escrita/oral</i></p> <p>O candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discute e exemplifica a importância de um equilíbrio bio-psico-social. • Discute e exemplifica formas de pressão de pares. • Discute e explica os efeitos do álcool e de outras drogas no comportamento pessoal e suas implicações num contexto social e num contexto profissional. 	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
		Comportamento: Pessoal, social e profissional.
5. Entender as formas de transmissão do HIV	a) Conhece as práticas sexuais seguras para evitar a infecção pelo HIV. b) Reconhece outras formas de transmissão da infecção pelo HIV. c) Reconhece os próprios mitos, crenças e preconceitos que dificultam a adopção de práticas sexuais seguras e outras condutas preventivas. d) Reconhece situações de risco relacionadas com o trabalho que executa ou com as características do seu local de trabalho e sabe o que fazer em caso de suspeita de possível infecção.	Práticas sexuais seguras: Sexo com apenas um parceiro, sexo com utilização de preservativo. Formas de transmissão da infecção pelo HIV: através de relações sexuais desprotegidas, através da passagem directa de sangue infectado com HIV de uma pessoa para outra, através da passagem do HIV de uma mãe infectada para o seu filho.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato: <ul style="list-style-type: none"> • Descreve as práticas sexuais seguras • Discute as possíveis situações de risco no local de trabalho e o que fazer em caso de suspeita de infecção • Discute as barreiras � adopção destas práticas. 	
6. Conhecer os direitos das pessoas vivendo com HIV	a) Reconhece a existência de discriminação contra as pessoas que vivem com o HIV. b) Posiciona-se contrariamente a esta exclusão. c) Conhece a lei relativamente ao HIV/SIDA e sua aplicação no local de trabalho. d) Conhece as alternativas para o tratamento de Infecções de Transmissão Sexual e do HIV. e) Reflecte sobre atitudes solidárias na defesa dos direitos das pessoas que vivem com o HIV/SIDA.	Discriminação: Obrigatoriedade de realização de testes, divulgação de informação da situação de doença, não recrutamento ou despedimento, não reconhecimento da igualdade de direitos dos trabalhadores, não reconhecimento dos direitos de ausência relacionados com a doença, proibição de utilização de espaços, não atribuição das compensações se a infecção for provocada por acidente de trabalho, não atribuição de trabalho compatível com as reais capacidades físicas residuais Leis: Lei 5/2002 de 5 de Fevereiro.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral:</i> O candidato: <ul style="list-style-type: none"> • Discute as formas de discriminação, utilizando exemplos reais ou ficcionados. • Descreve a legislação aplicável ao HIV/SIDA no local de trabalho. • Descreve as possibilidades de tratamento de ITS e HIV. • Discute as possibilidades de uma relação mais s� e solidária com as pessoas que vivem com o HIV/SIDA. 	

UC_HG024001_Usar lingua inglesa com propositos profissionais

Registo de Unidade de Competência

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

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

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
		<p>grupo.</p> <p>Tipos de textos: textos falados, neste nível, incluem os narrativos, persuasivos, factuais e diários/de informação.</p> <p>Exemplos de textos falados são conversões, instruções, orientações, descrições, histórias.</p>
2. Usar gramática e vocabulário apropriados	<p>a) As estruturas gramaticais são identificadas e utilizadas para extrair o significado, em textos orais recebidos.</p> <p>b) As estruturas gramaticais apropriadas são utilizadas para transmitir efectivamente o significado, em textos falados.</p> <p>c) O vocabulário é relevante e apropriado.</p>	<p>O contexto de aplicação deste elemento de competência está completamente expresso nos cr�terios de desempenho</p> <p>As indicações contextuais incluem: partes do discurso; palavras derivadas; palavras compostas; raiz, prefixos, sufixos; derivadas compostas; etimologia; sin�nimo, ant�nimo, hom�nimo; homófono.</p>
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Evidência escrita/oral</i></p> <p>O candidato demonstra conhecimento e usa estruturas de linguagem e convenções para formar ou decodificar o significado do vocabulário ou de construções não familiares.</p>	
3. Usar linguagem culturalmente apropriada	<p>a) Mostrar conhecimento sobre deficiência, g�nero e linguagem cultural sensível.</p> <p>b) Expressar ideias e opiniões de modo que reflectam respeito aos outros e sensibilidade para com as diferenças.</p>	<p>O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente explícito nos cr�terios de desempenho.</p> <p>Os contextos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> contextos de g�nero e raça relações pessoais e interpessoais <p>Os textos culturais e sociais</p>
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Evidência escrita/oral</i></p> <p>O candidato demonstrar uma compreensão e capacidade para identificar atitudes e valores expressos em textos orais.</p>	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
		incluem textos orais e escritos lidando com questões culturais e sociais, textos reflectindo atitudes perante o género, deficiência, raça e grupos étnicos.

UC_HG024002_Solicitar e providenciar serviços em Inglês

Registo da Unidade de Competência

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

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
1. Usar estratégias apropriadas para participar em discussões	a) Explora uma variada gama de linguagem simples para lidar com a maior parte das situações que podem surgir no trabalho. b) Gere trocas simples e rotineiras sem esforço c) Faz contribuições no grupo de trabalho apropriadas à tarefa e natureza do grupo e promove comunicação efectiva e de trabalho em grupo.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente explícito nos critérios de desempenho. Situações: <ul style="list-style-type: none"> Um para um Em pares Em grupo
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar a habilidade de	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	participar em interacções numa variedade de tópicos conhecidos. A sua participação deve ser apropriada à tarefa e natureza do grupo e promove comunicação efectiva e de trabalho em grupo.	
2. Usar estratégias apropriadas para fazer uma apresentação oral	a) Usa meios ilustrativos para promover a compreensão no processo de comunicação, que são apropriados ao tópico, audiência e contexto. b) Organiza o discurso numa forma que faz com que os seus significados e propósitos são acessíveis para todos os ouvintes.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente explícito nos critérios de desempenho. Situações: <ul style="list-style-type: none"> Em grupo
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar a habilidade de preparar e fazer apresentações curtas de acordo com os critérios de desempenho a) e b).	
3. Usar gramática e vocabulário apropriados e características paralinguísticas	a) Selecciona palavras, uso da linguagem, símbolos, linguagem corporal, figuras e tom de voz para produzir o impacto adequado na audiência. b) O significado do que fala, é apoiado pelo uso apropriado de uma variedade de estruturas de frases, pausas, entoação, ritmo e esforço.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente explícito nos critérios de desempenho. Situações: <ul style="list-style-type: none"> Em grupo
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar a habilidade de preparar e fazer apresentações curtas de acordo com os critérios de desempenho a) e b).	

UC_HG024003_Ler e responder a materiais escritos em Inglês

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Ler e responder a materiais escritos em Inglês
---	---

Descrição da Unidade de Competência:			
O candidato adquire competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, requeridos para compreender anúncios, e compreender e escrever instruções (Exemplo: manuais de instalação ou manutenção).			
Código:	UC HG024003	Nível do QNQP:	4
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Inglês
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

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

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato deve demonstrar compreensão dando as respostas adequadas às tarefas.	

UC_HG024004_Produzir materiais escritos em Língua Inglesa

Registo de Unidade de Competência

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

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
1. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos em Inglês	d) Identifica o propósito de textos. e) Identifica o contexto de textos. a) Identifica definições e significados de especialistas.	Distinção entre características de uma variedade de formatos literários.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato deve demonstrar capacidade para identificar diferentes tipos escrita de negócios.	Especializado: numa área vocacional.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
2. Escrever textos vocacionais específicos	a) Usa uma disposição espacial apropriada. b) Usa uma estrutura retórica apropriada. c) Organiza as etapas de textos. d) Usa formas de coesão apropriadas. e) Usa vocabulário e gramática apropriadamente. f) Usa padrões de ortografia e pontuação.	Produção de uma série de textos vocacionais específicos mais complexos: <ul style="list-style-type: none"> Descr��es Narrativas Diários Ensaio Relatórios Cartas Folhetos
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Os candidatos devem demonstrar a capacidade para produzir uma variedade de textos vocacionais específicos.	

UC_HG034001 Interpretar informação usando matemática

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos		
Descrição da Unidade de Competência: O candidato interpreta informação fornecida em tabelas e gráficos, realiza uma análise crítica das representações possíveis e recolhe e regista dados usando ferramentas básicas de estatística.			
Código:	UC HG034001	Nível do QNQP:	4
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Matemática
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Interpretar e apresentar informação gráfica e numérica	a) Interpreta gráficos e diagramas correctamente. b) Escolhe uma forma apropriada para comunicar graficamente informação. c) Usa a forma escolhida de comunicação para apresentar informação.	Tabelas, gráficos de pontos, gráficos contínuos e diagramas.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	<p>Sistema cartesiano ortogonal</p> <p>Variáveis e relações entre elas</p> <p>Unidades e escalas dadas</p>
	<p><i>Evidência escrita/oral</i></p> <p>Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de construir gráficos e diagramas a partir de valores dados e de que é capaz de explicar a informação quantitativa e qualitativa representada em pelo dois gráficos e dois diagramas</p> <p>Para os Critérios de Desempenho b) e c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de escolher a forma mais adequada de representação gráfica de pelo menos duas situações descritas e de que é capaz de utilizar a forma escolhida para apresentar claramente essas situações.</p>	
2. Recolher e registar dados	<p>a) Identifica os dados a recolher.</p> <p>b) Desenha um instrumento apropriado de recolha de dados.</p> <p>c) Usa adequadamente técnicas de recolha de dados.</p> <p>d) Regista e apresenta dados num formato apropriado.</p> <p>e) Avalia decisões tomadas quanto à recolha e registo de dados.</p>	<p>Eixos, títulos, unidades e escalas</p>
	<p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Evidência escrita/oral</i></p> <p>Para os Critérios de Desempenho a)-e): O candidato deve produzir um portfólio contendo: o grupo alvo em que fez a recolha de dados, os dados identificados, o instrumento de recolha desenhado, os procedimentos levados a cabo na recolha dos dados e o registo e apresentação apropriada dos dados recolhidos. O trabalho deve envolver a gestão de um conjunto de 40 a 60 dados.</p>	
3. Interpretar e apresentar dados	<p>a) Identifica e descreve as principais características dos dados.</p> <p>b) Escolhe e usa dados utilizando técnicas que representam efectivamente os dados.</p>	<p>Eixos, títulos, unidades e escalas</p>

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	c) Segue convenções para representar dados. d) Interpreta correctamente dados. e) Avalia decisões tomadas quanto à apresentação e interpretação de dados, identificando fontes de erros e os seus efeitos.	Relações, dados qualitativos, dados quantitativos, dados discretos, dados contínuos
	Evidências Requeridas	Média, mediana e moda
	<i>Evidência escrita/oral</i> Para os Critérios de Desempenho a)-e): O candidato deve elaborar um portfólio que contenha uma efectiva apresentação e correcta interpretação dum conjunto de dados, que siga convenções no que respeita à apresentação de dados, que avalie decisões sobre a interpretação e a apresentação dos dados, que examine as actuais ou possíveis fontes de erro nos procedimentos de recolha e no processo de registo, que analise os efeitos dos erros acima indicados e que faça uma avaliação das decisões tomadas no processo de recolha e registo de dados.	Índices e notação científica.

UC_HG034002_Resolver problemas económicos simples

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade		
Descrição da Unidade de Competência:			
Nesta unidade o candidato fica apto a resolver problemas simples do dia-a-dia relacionados com custos, receitas e lucros, usando um modelo matemático.			
Código:	UC HG034002	Nível do	4

		QNQP:	
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Matemática
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Efectuar cálculos com números reais	d) Identifica os vários conjuntos de números que constituem os números reais: conjunto dos números naturais, dos racionais, dos inteiros e dos irracionais. e) Representa na recta graduada números reais. f) Efectua cálculos com números negativos, inteiros e não inteiros. g) Efectua cálculos com números irracionais.	Equações e inequações lineares Operações no conjunto dos números reais: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Para os Critérios de Desempenho a) - d): Evidência escrita de que o candidato distingue os vários conjuntos de números, de que é capaz de os representar na recta graduada e de que realiza correctamente cálculos (adição, subtração, multiplicação, divisão e potenciação) com números reais, inteiros e não inteiros, positivos e negativos, racionais e irracionais, tal como está descrito nos critérios de desempenho.	Extractos da História da Matemática, relativos ao desenvolvimento dos conjuntos de números Régua graduada
2. Resolver equações e inequações do 2º grau	a) Discute e resolve equações do 2º grau b) Estuda e representa graficamente funções quadráticas c) Discute e resolve inequações do 2º grau	Equações e inequações do 1º grau
	Evidências Requeridas	Função linear
	<i>Evidência escrita/oral</i> Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de fazer o estudo de equações do 2º grau, indicando previamente se elas têm soluções e de que é capaz de encontrar estas suas soluções, caso existam. Para o Critério de Desempenho b): Evidência de que o candidato é capaz de realizar o estudo de	Problemas conducentes a equações e inequações do 1º e do 2º graus Problemas representados por funções quadráticas

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

UC_HG044001_ Interpretar e produzir enunciados orais

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos		
Descrição da Unidade de Competência: O candidato participa num debate através de intervenções claras e relevantes para o tema nas quais: <ul style="list-style-type: none">• usa vocabulário e estruturas gramaticais correctas e adequadas,• recorre a auxiliares visuais e à entoação, ritmo, tom, pausas para modelar a sua intervenções, tendo em atenção as circunstâncias e os intervenientes. O candidato anota contribuições de outros participantes para orientar as suas intervenções.			
Código:	UC HG044001	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Português
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Contribuir no debate com intervenções oportunas e claras tendo em conta o tema, a audiência, com opiniões e ideias fundamentadas, concordando ou discordando dos restantes participantes fluente e correctamente	a) Intervém 3 vezes num debate modelando a linguagem verbal e corporal, entoação, ritmo, tom, pausas.	Debate num grupo de até 8 pessoas.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidência oral: <ul style="list-style-type: none"> - 2 intervenções num debate de grupo com 8 participantes - 2 intervenções num debate de grupo de até 20 participantes Em ambos casos deve usar linguagem correcta e adequada ao contexto, modelando o nível de língua, entoação, ritmo, tom, pausas para realçar as suas intervenções	Debate num grupo de até 20 pessoas. Debate sobre temas da actualidade, como combate contra a SIDA, Juventude e desemprego, juventude e drogas as regras de convivência social, prevenção e combate de acidentes laborais, tráfico de pessoas, a formação técnica profissional e oportunidades de emprego.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
2. Usar adequadamente vocabulário, estruturas gramaticais, auxiliares visuais e elementos da oralidade (entoação, ritmo, tom, pausas) de acordo com a audiência e situação comunicacional	a) Usa vocabulário específico do tema em debate. b) Usa vocabulário correcto, diversificado e adequado ao tema e aos participantes.	Debate num grupo de até 8 pessoas.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidência oral: <ul style="list-style-type: none"> - 3 intervenções num debate de grupo com 8 participantes, com uso de vocabulário específico ao tema, diversificado e correcta - 2 intervenções num debate de grupo de até 20 participantes com uso de vocabulário específico ao tema, diversificado e correcto Em ambos casos deve usar linguagem correcta e adequada ao contexto, modelando o nível de língua, entoação, ritmo, tom, pausas para reforçar a sua intervenção	Debate num grupo de até 20 pessoas. Debate sobre temas da actualidade, como combate contra a SIDA, Juventude e desemprego, juventude e drogas as regras de convivência social prevenção e combate de acidentes laborais, tráfico de pessoas, a formação técnica profissional e oportunidades de emprego.
3. Anotar as contribuições dos participantes para usar nas suas intervenções	a) Segue o desenrolar de um debate. b) Retira das intervenções informação relevante.	Debate num grupo de até 8 pessoas.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Anotação escrita à mão de 5 intervenções feitas ao longo de cada um dos debates.	Debate num grupo de até 20 pessoas.

UC_HG044002_Interpretar textos escritos

Registo da Unidade de Competência

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

Descrição da Unidade de Competência:			
O candidato adquire a competência de interpretar textos sistematizando num esquema, de forma lógica, informação contida em textos informativos e utilitários esquemas. Preenche formulários mais complexos como inquéritos de avaliação, formulários de protocolos específicos usados na sua especialidade ou em instituições de serviço público. O candidato escreve o seu CV e cartas utilitárias com fins específicos, recorrendo a vocabulário adequado e diversificado, respeitando as regras da língua sobretudo no que se refere à pontuação, ortografia, mancha gráfica, concordância. Revê os textos por si escritos e procede a alterações justificadas.			
Código:	UC HG044002	Nível do QNQP:	4
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Português
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Interpretar informação contida num texto, retirando mensagem principal e os seus elementos constituintes para elaborar um esquema	a) Interpreta informação fornecida num texto, retirando ideias principais. b) Elabora um esquema a partir das ideias principais retiradas do texto.	Artigos de fundo de jornais locais e regionais, textos educativos da campanha contra a violência doméstica, trabalho infantil, HIV/SIDA. Textos da área de especialidade.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escritas: a) Esquema escritos a mão de 1 textos b) Esquema escrito no computador de 1 outro texto	
2. Preencher formulários mais complexos	a) Preenche correctamente formulários.	Formulários usados em certas instituições como Bancos, hospitais, serviços da área de especialidade do candidato, de avaliação de um facto ou evento conhecido do estudante.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Dois formulários impecavelmente preenchidos, sem erros, nem borrões.	
3. Elaborar o seu CV	a) Elabora o seu CV seguindo modelos diferentes oferecidos por um processador de textos. b) Selecciona e ordena informação relevante da sua vida para apresentar num CV. c) Junta algumas evidências das afirmações feitas no CV.	Candidatura a um emprego, de livre iniciativa ou em resposta a um

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências Requeridas	anúncio.
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidência escrita: 2 CV sem erros, seguindo dois modelos distintos fornecidos por um processador de texto, com 1 anexo relacionado com as suas afirmações no CV.	
4. Escrever uma carta com fins específicos	a) Escreve cartas para responder a uma necessidade específica sua ou do seu sector de trabalho.	Candidatura a um emprego
	Evidências Requeridas	Pedido de informação a um fornecedor de produtos da área de especialidade.
	a) Evidência escrita: uma carta de candidatura a um posto de trabalho, em resposta a um anúncio dado, escrito num processador de textos b) E duas escolhidas ao critério do candidato entre: – Pedido de informação sobre um produto ou serviço a um fornecedor da área de especialidade – Reclamação sobre um produto que não responde a especificações pedidas na área de especialidade – Participação de uma avaria ou deterioro de equipamento ou produto da área de especialidade	Reclamação sobre um produto que não responde a especificações pedidas na área de especialidade.
5. Utilizar o código escrito de modo correcto (pontuação, ortografia, mancha gráfica)	a) Textos e tabelas escritas nos elementos anteriores desta competência observando as convenções da escrita.	
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> Aplicação aos trabalhos escritos nos restantes resultados	
6. Proceder à autocorreção e revisão de textos escritos	a) Corrige os erros detectados nas produções dadas nos elementos anteriores. b) Explica as modificações feitas aos seus trabalhos escritos.	Textos produzidos nos elementos desta competência.
	Evidências Requeridas	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p><i>Evidências por escrito/oral</i></p> <p>3 dos textos escritos nesta competência corrigidos, acompanhados de explicações escritas sobre as alterações feitas.</p>	

4. MODULOS GENERICOS OBRIGATORIOS

N_MO_AGR044001 Interpretar e produzir enunciados orais

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo: Interpretar e produzir enunciados orais

Código do módulo: MO HG044001

Data da validação:

Nível do QNQP: 4

Número de créditos: 2

Requisitos de inscrição no módulo: Ter qualificações que habilitem o candidato a frequentar o nível 4

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

<p>Introdução ao módulo:</p>	<p>O candidato participa num debate através de intervenções claras e relevantes para o tema nas quais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • usa vocabulário e estruturas gramaticais correctas e adequadas, • recorre a auxiliares visuais e à entoação, ritmo, tom, pausas para modelar a sua intervenções, tendo em atenção as circunstâncias e os intervenientes. <p>b) O candidato anota contribuições de outros participantes para orientar as suas intervenções</p>
<p>Resumo dos resultados de aprendizagem:</p>	<p>Contribuir no debate com intervenções oportunas e claras tendo em conta o tema, a audiência e a situação, com</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. opiniões e ideias fundamentadas, concordando ou discordando dos restantes participantes fluente e correctamente <p>Usar adequadamente vocabulário, estruturas gramaticais, auxiliares visuais e elementos da oralidade (entoação, ritmo, tom, pausas) de acordo com a audiência e situação comunicacional</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 4. Anotar as contribuições dos participantes para usar nas suas intervenções
<p>Resultado de aprendizagem 1:</p>	<p>Contribuir no debate com intervenções oportunas e claras tendo em conta o tema, a audiência e a situação, com opiniões e ideias fundamentadas, concordando ou discordando dos restantes participantes fluente e correctamente</p>
<p>Critérios de desempenho:</p>	<p>(a) Intervém umas 3 vezes num debate modelando a linguagem verbal e corporal, entoação, ritmo, tom, pausas</p>
<p>Contextos de aplicação:</p>	<p>Debate num grupo de até 8 pessoas</p> <p>Debate num grupo de até 20 pessoas</p> <p>Sobre temas da actualidade, como combate contra a SIDA, Juventude e desemprego, juventude e drogas, as regras de convivência social, prevenção e combate de acidentes laborais, tráfico de pessoas, a formação técnica profissional e oportunidades de emprego</p>

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidência oral:

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

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

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

CrITÉrios de desempenho:

- (a) Usa vocabulário específico do tema em debate
- (b) Usa vocabulário correcto, diversificado e adequado ao tema e aos participantes

Contextos de aplicação:

Debate num grupo de até 8 pessoas

Debate num grupo de até 20 pessoas

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

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidência oral:

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

Resultado de aprendizagem 3: Anotar as contribuições dos participantes para usar nas suas intervenções

CrITÉRIOS de desempenho:

- (a) Segue o desenrolar de um debate
- (b) Retira das intervenções informação relevante

Contextos de aplicação:

Debate num grupo de até 8 pessoas

Debate num grupo de até 20 pessoas

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Anotação escrita à mão de 5 intervenções feitas ao longo de cada um dos debates

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

Para completar este módulo são necessárias 20 horas normativas.

Justificação do módulo

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

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

Resultado de Aprendizagem 1

Deve-se distribuir textos para leitura de base para os debates. Além disso deve-se fazer, com o grupo de estudantes, um levantamento de expressões a serem usadas para manifestar acordo (concordo, apoio, partilho a ideia, defendo o mesmo ponto de vista, sou da mesma opinião...) ou desacordo (nao concordo, sou de opinião diferente, a minha ideia é diferente, o meu ponto de vista não coincide, tenho outra opinião, discordo (totalmente, parcialmente, de algum modo).

Resultado de Aprendizagem 2

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

Resultado de Aprendizagem 3

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

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

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo,

se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

Referências

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

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.

N_MO_HG014001_Definir objectivos para a vida

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Definir objectivos para a vida
Código do módulo:	MO HG014001
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Conclusão com êxito da qualificação 3 em agro-pecuária
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Agricultura, Pecuária e Extensão e Fomento
Introdução ao módulo:	No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de explicitar as principais opções que vão orientar o seu desenvolvimento pessoal e profissional e possuir instrumentos para o acompanhamento e ajustamento das mesmas
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir objectivos pessoais 2. Demonstrar proactividade 3. Gerir as finanças pessoais
Resultado de aprendizagem 1:	Definir objectivos pessoais
CrITÉRIOS de desempenho:	<ol style="list-style-type: none"> (a) Explicita os seus valores pessoais e a sua razão de ser (b) Visualiza o seu futuro, nas várias dimensões (c) Define metas intermédias para o alcance dos objectivos de futuro (c) Reconhece a importância de dar-se tempo a si próprio para avaliar o grau de alcance das metas
Contextos de aplicação:	

Contexto Social: Pessoal e familiar

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidência escrita e orais de que o candidato:

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

Resultado de aprendizagem 2: Demonstrar proactividade

CrITÉRIOS de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Pessoal, amigos, familiares, etc.

Contexto da Formação: Na sala de aulas

Contexto Profissional: Nas actividades profissionais

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidência escrita e orais de que o candidato:

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

Evidência através de simulação ou dramatização:

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

Resultado de aprendizagem 3: Gerir as finanças pessoais

Critérios de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Pessoal e da família

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidências escritas e orais de que o candidato:

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

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo

Este módulo é concebido para permitir que o formando adquira conhecimentos sobre como definir objectivos para a vida individual e profissional

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

Contexto: O formador deverá combinar métodos activos e centrados no candidato, utilizando:

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

A avaliação de todos os resultados de aprendizagem deverá basear-se na combinação de Avaliações Formativa e Sumativa (exercícios, provas escritas ou orais).

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo,

se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

Referências

1. Amorim, Dário. (2006) 51 Dicas para a conquista da auto motivação: o caminho mais curto para o sucesso. Rio de Janeiro: Quality mark.
2. Danny, Richard. (1998) Motivação para vencer: técnicas comprovadas para um melhor desempenho. Lisboa: Clássica Editora.
3. Dias, Fernando. (2004) “Relações Grupais e Desenvolvimento Humano” Lisboa: Instituto Piaget
4. Sequeira, J. (2003). Desenvolvimento pessoal. Lisboa: 4ª ed., Monitor.

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP

N_MO_HG014002_Adoftar habitos de vida saudavel

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Adoptar hábitos de vida saudável
--------------------------	---

Código do módulo:	MO HG014002
--------------------------	-------------

Data da validação:	
---------------------------	--

Nível do QNQP:	4
-----------------------	---

Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Conclusão com êxito da qualificação 3 em agro-pecuária
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Agricultura, Pecuária e Extensão e Fomento
Introdução ao módulo:	No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de conhecer, descrever e exercitar comportamentos e práticas que levem à adopção de hábitos de vida saudável, em termos nutricionais e de higiene, evitando comportamentos de riscos e tendo um comportamento social e sexual responsável e ético
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demonstrar um comportamento saudável em termos nutricionais 2. Demonstrar hábitos de higiene pessoal 3. Planificar o seu tempo de modo de modo a equilibrar o trabalho físico, intelectual e o lazer 4. Entender e evitar os comportamentos de risco 5. Entender as formas de transmissão do HIV 6. Conhecer os direitos das pessoas vivendo com HIV
Resultado de aprendizagem 1:	Demonstrar um comportamento saudável em termos nutricionais
Critérios de desempenho:	<ol style="list-style-type: none"> (a) Sabe as regras para seguir uma dieta semanal equilibrada (b) Identifica a importância nutricional de cada grupo de alimentos (c) Interpreta correctamente os rótulos que contêm informação nutricional
Contextos de aplicação:	Contexto Social: Pessoal e familiar
Evidências requeridas:	<p>Evidências escrita e orais de que o candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elabora um plano para uma dieta semanal com base na importância nutricional de cada alimento; e ✓ Demonstra interpretar correctamente a informação nutricional.

Resultado de aprendizagem 2: Demonstrar hábitos de higiene pessoal

CrITÉrios de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Pessoal e familiar

Evidências requeridas:

Evidências escritas e orais de que o candidato:

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

Resultado de aprendizagem 3: Planificar o seu tempo de modo a equilibrar o trabalho físico, intelectual e o lazer

CrITÉrios de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Pessoal e familiar

Contexto Profissional: Nas actividades profissionais

Evidências requeridas:

Evidências orais ou escritas de que o candidato:

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

Resultado de aprendizagem 4: Entender e evitar os comportamentos de risco

CrITÉrios de desempenho:

- (a) Reconhece a pressão dos pares como factor de vulnerabilidade para relações sexuais desprotegidas

- (b) Conhece os efeitos do álcool e outras drogas no comportamento pessoal, social e profissional
- (c) Reconhece a importância de um equilíbrio para a vida e desenvolvimento pessoal

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Amigos, namorados, familiares, etc.

Evidências requeridas:

Evidências escritas ou orais de que o candidato:

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

Resultado de aprendizagem 5: Entender as formas de transmissão do HIV

CrITÉRIOS de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Amigos, namorados, familiares, etc.

Contexto Profissional: Nas actividades profissionais

Evidências requeridas:

Evidências escritas ou orais de que o candidato:

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

Resultado de aprendizagem 6: Conhecer os direitos das pessoas vivendo com HIV

Critérios de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

Contexto Social: Amigos, namorados, familiares, etc.

Contexto Profissional: Nas actividades profissionais

Evidências requeridas:

Evidências escritas ou orais:

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

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo

Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos sobre como adoptar hábitos de vida saudáveis.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

Contexto: O formador deverá combinar métodos activos e centrados no candidato, utilizando:

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

A avaliação de todos os resultados de aprendizagem deverá basear-se na combinação de Avaliações Formativa e Sumativa (exercícios, provas escritas ou orais).

Necessidades Especiais

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

Referências

5. Carol, S. e Smith, T. (2000) Guia prático da vida saudável: aprenda a melhorar o seu estilo de vida para ter mais saúde e ser mais feliz. São Paulo: 2ª ed., Publifolha.
6. Ogata, A. e Marchi, R. (2006) Wellness: seu guia de bem-estar e qualidade de vida. São Paulo: Campus/Elsevier.
7. República de Moçambique. Lei 5/2002, de 5 de Fevereiro.
8. Vergas, H e Silva, B. (2007) Viver mais e melhor: segredos para uma vida saudável. São Paulo: Promovida.

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP

N_MO_HG024001_Usar o ingles com objectivos sociais pessoais negocios

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Usar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e de negócios
Código do módulo:	MO HG024001
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Agricultura, Pecuária e Extensão e Fomento
Introdução ao módulo:	Ao completar este Módulo, os candidatos serão capazes de comunicar, a um nível pré-intermediário, com propósitos sociais, pessoais e profissionais quotidianos
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<ol style="list-style-type: none">1. Participar na interacção social2. Usar gramática e vocabulário apropriados3. Usar linguagem culturalmente apropriada

Resultado de aprendizagem 1: Participar na interacção social

Critérios de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

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

Os contextos incluem:

- Contextos institucionais
- Contextos de local de trabalho/empresa
- Relações pessoais e interpessoais
- Um a um, em pequenos ou grandes grupos, com uma audiência, por telefone.

Conteúdo inclui:

- Conhecimento: relacionado com as condições sociais, experiências humanas e assuntos de trabalho.
- Relacionamentos: interacções no local de trabalho, interacções no grupo.

Tipos de textos:

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

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

Evidências requeridas:*Demonstração*

O candidato deve demonstrar capacidade de sustentar uma interacção social numa variedade de tópicos conhecidos. A sua participação deve ser apropriada à tarefa e natureza do grupo e promover comunicação efectiva.

Resultado de aprendizagem 2: Usar gramática e vocabulário apropriados

Critérios de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

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

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

Evidências requeridas:*Demonstração*

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

Resultado de aprendizagem 3: Usar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e de negócio

Critérios de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

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

Os contextos incluem:

- contextos de género e raça
- relações pessoais e interpessoais

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

Evidências requeridas:

Demonstração

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

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

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

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

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

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

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

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

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

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

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

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

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

Métodos e instrumentos de avaliação

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

Propósito:

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

Convenções:

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

Resultado de Aprendizagem 1

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 2 e 3

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

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

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo,

se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

Referências

9. Communication skills 1 – Unit Ref: U2005905 – Botswana
10. Communication no 1 – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATION AUTHORITY
11. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia
12. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP

N_MO_HG024002_Comunicar informacao em Ingles relacionada com o trabalho

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Comunicar informação em Inglês relacionada com o trabalho
Código do módulo:	MO HG024002
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Agricultura, Pecuária e Extensão e Fomento
Introdução ao módulo:	Ao finalizar este Módulo, os candidatos serão capazes de participar em discussões e fazer uma apresentação oral a nível intermédio
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usar estratégias apropriadas para participar em discussões 2. Usar estratégias apropriadas para fazer uma apresentação oral 3. Usar gramática e vocabulário e características paralinguísticas apropriados

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

Critérios de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

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

Tipo de comunicação: comunicação oral que combina conteúdo factual com factos claramente descritos, pontos de vista e/ou sentimento.

Nível de dificuldade: todo o vocabulário será familiar ao candidato; a comunicação terá uma estrutura simples.

Grau de detalhe: contém diversos itens de informação.

Evidências requeridas:

Demonstração

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

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

Critérios de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

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

Situação

- Em grupo

Evidências requeridas:

Demonstração

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

Resultado de aprendizagem 3: Usar gramática e vocabulário e características paralinguísticas apropriados

Crítérios de desempenho:

- (a) Selecciona palavras, gramática, símbolos, linguagem corporal, imagens e tom apropriados para produzir o impacto certo na audiência
- (b) O significado no discurso oral é apoiado pelo uso apropriado de uma variedade de estruturas de frase, pausa, entoação, compasso e reforço

Contextos de aplicação:

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

Evidências requeridas:

Demonstração

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

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

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

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

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

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

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

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

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

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

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

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

Suporte para o tutor/monitor: Os tutores/monitores devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. Na primeira, toda a ajuda e suporte que seja solicitado pelo candidato pode legitimamente ser dado pelo tutor/monitor. As tarefas que se destinem a providenciar evidência de avaliação sumativa devem ser preenchidas pelo candidato sem ajuda. Contudo, será aceitável que o tutor/monitor chame

a atenção do candidato para qualquer área geral de erro em relação a critérios de desempenho particulares ou o (a) redireccione para a tarefa em mãos.

Métodos e instrumentos de avaliação

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

Propósito:

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

Convenções:

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

Resultado de Aprendizagem 1

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 2

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 3

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

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

Deve também ser observada a extensão do vocabulário e gramática.

Necessidades Especiais

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

Referências

13. Communication skills 1 – Unit Ref: U2005905 – Botswana
14. Communication no 1 – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATION AUTHORITY
15. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia
16. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP

N_MO_HG024003_Ler e responder a materiais escritos em inglês

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Ler e responder a materiais escritos em Inglês
Código do módulo:	MO HG024003
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto, será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Agricultura, Pecuária e Extensão e Fomento
Introdução ao módulo:	Ao finalizar este Módulo, os candidatos serão capazes de ler, a nível pré-intermediário, e compreender avisos, brochuras, manuais, instruções escritas e outros materiais escritos de orientação profissional
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<ol style="list-style-type: none">1. Preparar-se para ler textos vocacionais específicos em Inglês2. Ler e seguir textos vocacionais específicos simples, em Inglês
Resultado de aprendizagem 1:	Preparar-se para ler textos vocacionais específicos, em Inglês
Critérios de desempenho:	<ol style="list-style-type: none">(a) Identifica o propósito dos textos(b) Identifica o contexto dos textos(c) Identifica definições e significados de especialistas
Contextos de aplicação:	

Distinguir características de uma variedade de formatos literários vocacionais específicas.

Formatos literários: jornais; manuais de instruções, brochuras, prospectos; folhetos; material de propaganda; sinais e avisos públicos; pacotes e rótulos em mercadorias; cartas de negócio e profissionais, ensaios; memorandos, relatórios e artigos científicos;

Especializados: numa área vocacional

Evidências requeridas:

Demonstração

O candidato deve demonstrar capacidade para identificar diferentes tipos de gêneros de leitura.

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

Critérios de desempenho:

- (a) Folheia e lê cuidadosamente textos
- (b) Lê para extrair os principais pontos e ideias
- (c) Lê para verificar detalhes relevantes
- (d) Usa o conhecimento do vocabulário, gramática e estrutura do texto para interpretar o significado
- (e) Interpreta diagramas, gráficos, e textos com imagens visuais

Contextos de aplicação:

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

Evidências requeridas:

Demonstração

O candidato deve demonstrar compreensão dando respostas adequadas às tarefas

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos. O tempo total estimado para este modulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

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

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

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

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

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

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

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

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

Uma vez que comunicar em Inglês é uma capacidade essencial, é importante que, sempre que possível, a ênfase vocacional particular do curso seja reflectida no ensino das componentes da Comunicação. É também importante que os tutores/monitores de Inglês

trabalhem com os colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam avaliação transversal dos módulos.

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

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

Métodos e instrumentos de avaliação

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 1 e 2

Preparar para ler textos vocacionais específicos em Inglês; ler e seguir textos vocacionais específicos simples em Inglês

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

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

Necessidades Especiais

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

Referências

17. Communication skills 1 – Unit Ref: U2005905 – Botswana
18. Communication no 1 – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATION AUTHORITY
19. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia
20. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP

N_MO_HG024004_Produzir materiais escritos em ingles

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Produzir materiais escritos em Inglês
--------------------------	--

Código do módulo:	MO HG024004
--------------------------	--------------------

Data da validação:

Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Agricultura, Pecuária e Extensão e Fomento
Introdução ao módulo:	Ao finalizar este Módulo, os candidatos serão capazes de elaborar, a nível pré-intermediário, avisos, brochuras, manuais, instruções escritas e outros materiais escritos de orientação profissional
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos em Inglês 2. Escrever textos vocacionais específicos, em Inglês
Resultado de aprendizagem 1:	Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos, em Inglês
CrITÉRIOS de desempenho:	<ol style="list-style-type: none"> (a) Identifica o propósito dos textos (b) Identifica o contexto dos textos (c) Identifica definições e significados de especialistas
Contextos de aplicação:	<p>Distinguir características de uma variedade de formatos literários vocacionais específicas.</p> <p>Especializados: numa área vocacional</p>
Evidências requeridas:	<p><i>Demonstração</i></p> <p>O candidato deve demonstrar capacidade para identificar diferentes tipos de géneros de leitura.</p>

Resultado de aprendizagem 2: Escrever textos vocacionais específicos, em Inglês

Critérios de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

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

Produzir uma série de textos vocacionais específicos mais complexos: Descrições, Narrativas, Diários, Ensaios, Relatórios, Cartas, Folhetos

Evidências requeridas:*Demonstração*

O candidato deve demonstrar a capacidade de produzir uma variedade de textos vocacionais específicos

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

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

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

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

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

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

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

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

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

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

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

Suporte para o tutor/monitor: Tutores/monitores devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. Na primeira, toda a ajuda e suporte que sejam solicitados pelo candidato podem legitimamente ser dados pelo tutor/monitor. Tarefas que se destinem a providenciar evidência de avaliação sumativa devem ser preenchidas pelo

candidato sem ajuda. Contudo, será aceitável que o tutor/monitor chame a atenção do candidato para qualquer área geral de erro em relação a critérios de desempenho particulares ou o (a) redireccione para a tarefa em mãos.

Métodos e instrumentos de avaliação

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

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

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

Resultados de aprendizagem 1 e 2

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

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

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

Necessidades Especiais

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

Referências

21. Communication skills 1 – Unit Ref: U2005905 – Botswana
22. Communication no 1 – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATION AUTHORITY
23. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP

N_MO_HG024004_Produzir materiais escritos em ingles

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Produzir materiais escritos em Inglês
Código do módulo:	MO HG024004
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será benéfico se o candidato tiver completado os Módulos do Nível 3 de Inglês.
Progressão:	A conclusão com êxito deste módulo é necessária para a progressão em todos os módulos do certificado vocacional 5 em Agricultura, Pecuária e Extensão e Fomento

Introdução ao módulo:	Ao finalizar este Módulo, os candidatos serão capazes de elaborar, a nível pré-intermediário, avisos, brochuras, manuais, instruções escritas e outros materiais escritos de orientação profissional
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos em Inglês 2. Escrever textos vocacionais específicos, em Inglês
Resultado de aprendizagem 1:	Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos, em Inglês
Critérios de desempenho:	<ul style="list-style-type: none"> (a) Identifica o propósito dos textos (b) Identifica o contexto dos textos (c) Identifica definições e significados de especialistas
Contextos de aplicação:	<p>Distinguir características de uma variedade de formatos literários vocacionais específicas.</p> <p>Especializados: numa área vocacional</p>
Evidências requeridas:	<p><i>Demonstração</i></p> <p>O candidato deve demonstrar capacidade para identificar diferentes tipos de géneros de leitura.</p>
Resultado de aprendizagem 2:	Escrever textos vocacionais específicos, em Inglês
Critérios de desempenho:	<ul style="list-style-type: none"> (a) Usa uma disposição espacial apropriada (b) Usa uma estrutura retórica apropriada (c) Organiza as etapas dos textos (d) Usa formas de coesão apropriadas

(e) Usa vocabulário e gramática, apropriados

(f) Usa padrões de ortografia e pontuação

Contextos de aplicação:

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

Produzir uma série de textos vocacionais específicos mais complexos: Descrições, Narrativas, Diários, Ensaios, Relatórios, Cartas, Folhetos

Evidências requeridas:

Demonstração

O candidato deve demonstrar a capacidade de produzir uma variedade de textos vocacionais específicos

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos. O tempo total estimado para este modulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

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

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

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

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

Os Esquemas de Trabalho e lições em “Inglês” devem ser desenhados para envolver os candidatos nos variados e propositados usos de capacidades interrelacionadas de linguagem. Os módulos podem ser de extensão variável e devem permitir muitas

abordagens de aprendizagem e ensino diferentes. Recomenda-se que estes módulos sejam negociadas e planeadas de tal maneira que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas no curso do trabalho mais do que como um exercício separado e isolado.

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

Combinando o Módulo “Inglês” com Outros Módulos:

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

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

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

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

Métodos e instrumentos de avaliação

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

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

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

Resultados de aprendizagem 1 e 2

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

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

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

Necessidades Especiais

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

Referências

25. Communication skills 1 – Unit Ref: U2005905 – Botswana
26. Communication no 1 – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATION AUTHORITY
27. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia
28. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP

N_MO_HG034001_Interpretar informação usando matemática

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Interpretar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos
Código do módulo:	MO HG034001
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Conclusão com êxito dos Módulos HG033001 e HG033002
Progressão:	<p>Após a conclusão deste módulo, o candidato pode aceder a qualquer nível de estudo ou actividade profissional que tenha como requisito a interpretação de informação utilizando processos matemáticos e, em particular, a recolha, registo, interpretação e apresentação de dados. A elaboração de relatórios de sondagem de opinião pública, por exemplo, é um a competência aqui desenvolvida e que pode ser utilizada em vários contextos, quer no mercado de trabalho, quer a nível de progressão de estudos.</p>
Introdução ao módulo:	<p>Neste módulo o candidato:</p> <ul style="list-style-type: none">- interpreta informação fornecida em tabelas e gráficos, realiza uma análise crítica das representações possíveis e escolhe as representações mais adequadas aos objectivos definidos;- recolhe, regista, interpreta e apresenta dados usando ferramentas básicas de estatística
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<ol style="list-style-type: none">1. Interpretar e apresentar informação gráfica e numérica2. Recolher e registar dados3. Interpretar e apresentar dados
Resultado de aprendizagem 1:	Interpretar e apresentar informação gráfica e numérica

Critérios de desempenho:

- (a) Interpreta gráficos e diagramas
- (b) Escolhe uma forma apropriada para comunicar graficamente informação
- (c) Usa a forma escolhida de comunicação para apresentar informação

Contextos de aplicação:

Tabelas, gráficos de pontos, gráficos contínuos e diagramas.

Sistema cartesiano ortogonal

Variáveis e relações entre elas

Unidades e escalas dadas

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de construir gráficos e diagramas a partir de valores dados e de que é capaz de explicar a informação quantitativa e qualitativa representada em pelo dois gráficos e dois diagramas

Para os Critérios de Desempenho b) e c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de escolher a forma mais adequada de representação gráfica de pelo menos duas situações descritas e de que é capaz de utilizar a forma escolhida para apresentar claramente essas situações.

Resultado de aprendizagem 2: Recolher e registar dados

Critérios de desempenho:

- (a) Identifica os dados a recolher
- (b) Desenha um instrumento apropriado de recolha de dados
- (c) Usa adequadamente técnicas de recolha de dados
- (d) Regista e apresenta dados num formato apropriado
- (e) Avalia decisões tomadas quanto à recolha e registo de dados

Contextos de aplicação:

Eixos, títulos, unidades e escalas

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Para os Critérios de Desempenho a)-e):

O candidato deve produzir um portfolio contendo: o grupo alvo em que fez a recolha de dados, os dados identificados, o instrumento de recolha desenhado, os procedimentos levados a cabo na recolha dos dados e o registo e apresentação apropriada dos dados recolhidos. O trabalho deve envolver a gestão de um conjunto de 40 a 60 dados

Resultado de aprendizagem 3: Interpretar e apresentar dados

Critérios de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

Eixos, títulos, unidades e escalas

Relações, dados qualitativos, dados quantitativos, dados discretos, dados contínuos

Média, mediana e moda

Índices e notação científica

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Para os Critérios de Desempenho a)-e):

O candidato deve elaborar um portfólio que contenha uma efectiva apresentação e correcta interpretação dum conjunto de dados, que siga convenções no que respeita à apresentação de dados, que avalie decisões sobre a interpretação e a apresentação dos dados, que examine as actuais ou possíveis fontes de erro nos procedimentos de recolha e no processo de registo, que analise os efeitos dos erros acima indicados e que faça uma avaliação das decisões tomadas no processo de recolha e registo de dados.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

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

Resultado de Aprendizagem 1 (Nº de horas estimado: 6 horas)

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

Pretende-se que o candidato observe informação fornecida por meio de tabelas, diagramas ou gráficos e faça uma interpretação, quantitativa e qualitativa, por extenso, dessa informação, indicando: o objectivo principal da informação, que tipo de dados estão envolvidos, a que espaço físico e temporal se refere e quais as principais conclusões. Para tal, aconselha-se que se analise situações e representações gráficas retiradas particularmente de jornais e de relatórios ou outros documentos oficiais do país. A seguir, prevê-se que o candidato seja capaz de fazer o processo inverso, ou seja, transformar informação dada por extenso, em tabelas, diagramas ou gráficos.

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

Resultado de Aprendizagem 2: (Nº de horas estimado: 7 horas)

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

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

- sondagem de opinião dos clientes sobre uma nova embalagem de um dado refresco;
- análise do efeito de aplicação dum “Regulamento de Conduta dos Funcionários” numa instituição ou empresa;
- sondagem de opinião dos agricultores sobre a introdução da cultura dum novo produto agrícola numa região, num dado momento;
- dados de produção de empresas;
- recenseamento de funcionários ou outros grupos populacionais;
- inventário de materiais e equipamento.

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

Resultado de Aprendizagem 3: (Nº de horas estimado: 7 horas)

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

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

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

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

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

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

Métodos e instrumentos de avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

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

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

Resultado de Aprendizagem 2

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

- o grupo alvo em que fez a recolha
- os dados identificados
- o instrumento de recolha desenhado
- os procedimentos levados a cabo na recolha dos dados
- o registo e apresentação apropriada dos dados recolhidos.
-

O trabalho deve envolver a gestão de um conjunto de 40 a 60 dados.

Resultado de Aprendizagem 3

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

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

Necessidades Especiais

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

Referências

1. “NUMERACY 1” – Botswana Technical Education Programme
1. “NUMERACY 4” – Botswana Technical Education Programme
2. “NUMERACY 5” – Botswana Technical Education Programme
3. Referencial de Competências - Chave – Educação e Formação de Adultos” – Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (ANEFA) – Portugal
4. Matemática – Manual I – BUSCEP – Universidade Eduardo Mondlane, Moçambique, 1996
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – PIREP – Mozambique, 1st Edition, June 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
7. Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP

N_MO_HG034002_Resolver problemas económicos simples

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade
Código do módulo:	MO HG034002
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Conclusão com êxito dos Módulos HG033001 e HG033002

Progressão:

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

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

Introdução ao módulo:

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

Resumo dos resultados de aprendizagem:

1. Efectuar cálculos com números reais
2. Resolver equações e inequações do 2º grau
4. Resolver problemas que envolvem custos, receitas e lucros

Resultado de aprendizagem 1:

Efectuar cálculos com números reais

Critérios de desempenho:

- (a) Identifica os vários conjuntos de números que constituem os números reais: conjunto dos números naturais, dos racionais, dos inteiros e dos irracionais
- (b) Representa na recta graduada números reais
- (c) Efectua cálculos com números negativos, inteiros e não inteiros
- (d) Efectua cálculos com números irracionais

Contextos de aplicação:

Equações e inequações lineares

Operações no conjunto dos números reais: adição, subtracção, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação

Extractos da História da Matemática, relativos ao desenvolvimento dos conjuntos de números

Recta graduada

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Para os Critérios de Desempenho a) - d): Evidência escrita de que o candidato distingue os vários conjuntos de números, de que é capaz de os representar na recta graduada e de que realiza correctamente cálculos (adição, subtracção, multiplicação, divisão e potenciação) com números reais, inteiros e não inteiros, positivos e negativos, racionais e irracionais, tal como está descrito nos critérios de desempenho.

Resultado de aprendizagem 2: Resolver equações e inequações do 2º grau

Critérios de desempenho:

- (a) Discute e resolve equações do 2º grau
- (b) Estuda e representa graficamente funções quadráticas
- (c) Discute e resolve inequações do 2º grau

Contextos de aplicação:

Equações e inequações do 1º grau

Função linear

Problemas do dia-a-dia conducentes a equações e inequações do 1º e do 2º grau.

Problemas representados por funções quadráticas

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

- a) Evidência escrita: resolve 9 equações do 2º grau, (3 com duas soluções, 3 com uma única solução e 3 sem soluções no conjunto dos números reais).
 - b) Evidência escrita:
 - representa graficamente 10 funções quadráticas
 - retira, do gráfico de 10 funções quadráticas, informação sobre os seus zeros, o sinal, a monotonia e os extremos
 - c) Evidência escrita : Resolve analítica e graficamente 15 inequações do 2º grau e escreve a solução quer usando sinais de desigualdade, quer usando intervalos
-

Resultado de aprendizagem 3: Resolver problemas que envolvem custos, receitas e lucros

Critérios de desempenho:

- (a) Exprime e interpreta situações correntes usando variáveis e símbolos matemáticos
- (b) Resolve problemas simples relacionados com custos, receitas e lucros

Contextos de aplicação:

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

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

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

a) Evidência escrita:

- i. traduz para linguagem matemática (expressão analítica de funções, equações e inequações) enunciados de 12 problemas simples do dia-a-dia, relacionados com custos, receitas e lucros
- ii. nos 12 problemas acima referidos, indica o intervalo de variação de cada variável

b) Evidência escrita:

- resolve os 12 problemas acima referidos
- analisa criticamente as soluções obtidas, relacionando, sempre que possível, com a representação gráfica de cada situação

elabora conjecturas sobre os problemas resolvidos, fazendo variar algumas das condições e indicando as consequentes alterações nas soluções dos mesmos.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo

Com este Módulo o candidato fica apto a investigar, resolver e avaliar as soluções encontradas para problemas económicos simples, de interesse pessoal e/ou comunitário,

sugerindo, com a utilização de modelos matemáticos, medidas para rentabilizar os negócios envolvidos.

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

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

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

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

Assim, por exemplo, pode-se indicar que o candidato:

- entre 15 números reais dados, identifique os naturais, os inteiros, os racionais e os irracionais;
- representa na recta graduada 25 números reais dados, sendo: 5 números naturais, 5 números inteiros negativos, 10 números racionais positivos e negativos (5 dados na forma fraccionária e 5 na forma decimal) e 5 números irracionais;
- calcule o valor de 10 expressões matemáticas envolvendo números positivos e negativos, inteiros e fraccionários e as quatro operações básicas;

- traduza para a forma de potência, 10 números irracionais dados na forma de radicais;
- adicione, subtraia, multiplique e divida radicais com o mesmo índice, com índices diferentes, com o mesmo radicando e com radicandos diferentes;
- calcule o valor de 10 expressões matemáticas envolvendo todos os números conhecidos particularmente irracionais dados na forma de radical (por ex., $\sqrt{2}$, $\sqrt{3}$, $\sqrt{5}$), positivos e negativos.

Resultados de Aprendizagem 2 e 3: (Nº de horas estimado: horas)

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

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

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

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

Para resolver este exemplo, o candidato deverá:

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

- avaliar a solução obtida
- dar a resposta

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

A abordagem para geração de evidência é essencialmente escrita, em que se avalia essencialmente o produto. Para além da resolução do problema propriamente dito, ao candidato é pedido que analise o problema supondo a alteração de algumas condições ou dados.

Métodos e instrumentos de avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

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

- indica o resultado exacto do cálculo do valor numérico de uma expressão envolvendo as quatro operações básicas e números dados com radicais de diferentes índices e diferentes radicandos;
- indica o resultado exacto do cálculo do valor numérico de uma expressão envolvendo potências de números dados através de radicais;
- indica o resultado aproximado, com aproximação até às centésimas, usando a máquina de calcular, do valor numérico duma expressão envolvendo as quatro operações básicas e a potenciação entre números irracionais;
- determina a solução de duas equações do 2º grau, sendo que uma tem duas soluções e a outra não tem nenhuma;

Resultado de Aprendizagem 2

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

- estuda três equações do 2º grau, em termos de existência de soluções (das equações dadas, a primeira deve ter duas soluções reais diferentes, a segunda deve ter somente uma solução real e a terceira, tem nenhuma solução real);
- determina a solução das equações do 2º grau acima estudadas;
- estuda três funções quadráticas dadas (uma com concavidade virada para cima e duas com concavidade virada para baixo; as duas primeiras têm dois

zeros e a terceira não tem zeros), indicando: domínio, o contradomínio, os zeros, o sinal, a monotonia e os extremos;

- representa graficamente as funções acima estudadas, utilizando a informação recolhidas sobre cada uma;
- resolve, gráfica e analiticamente, três inequações do 2º grau: uma completa e duas incompletas, sendo que uma destas não tem soluções reais;
- apresenta as soluções das inequações resolvidas, quer utilizando intervalos, quer utilizando sinais de desigualdade.

Resultado de Aprendizagem 3

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

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

Necessidades Especiais

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

Referências

1. SAQA. Working with numbers in various contexts – SAQA US ID – 7447 – South Africa
2. SAQA. Use mathematics to investigate and monitor the financial aspects of personal, business, national and international issues – SAQA US ID – 7468 – South Africa
3. UEM. Matemática – Manual II – BUSCEP – Universidade Eduardo Mondlane, Moçambique, 1996

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP

N_MO_HG044001 Interpretar e produzir enunciados orais

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Interpretar e produzir enunciados orais
Código do módulo:	MO HG044001
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Ter qualificações que habilitem o candidato a frequentar o nível 4
Progressão:	Este é o primeiro módulo do nível 4 do QNQP. Os estudantes que completarem com sucesso este módulo poderão prosseguir para o módulo 2 deste nível e estarão habilitados a participarem em debates com maior proficiência.
Introdução ao módulo:	<p>O candidato participa num debate através de intervenções claras e relevantes para o tema nas quais:</p> <ul style="list-style-type: none">• usa vocabulário e estruturas gramaticais correctas e adequadas,• recorre a auxiliares visuais e à entoação, ritmo, tom, pausas para modelar a sua intervenções, tendo em atenção as circunstâncias e os intervenientes. <p>b) O candidato anota contribuições de outros participantes para orientar as suas intervenções</p>
Resumo dos resultados de aprendizagem:	

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

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

CrITÉRIOS de desempenho:

- (a) Intervém umas 3 vezes num debate modelando a linguagem verbal e corporal, entoação, ritmo, tom, pausas

Contextos de aplicação:

Debate num grupo de até 8 pessoas

Debate num grupo de até 20 pessoas

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

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidência oral:

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

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

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

Critérios de desempenho:

- (a) Usa vocabulário específico do tema em debate
- (b) Usa vocabulário correcto, diversificado e adequado ao tema e aos participantes

Contextos de aplicação:

Debate num grupo de até 8 pessoas

Debate num grupo de até 20 pessoas

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

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidência oral:

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

Resultado de aprendizagem 3: Anotar as contribuições dos participantes para usar nas suas intervenções

Critérios de desempenho:

- (a) Segue o desenrolar de um debate
- (b) Retira das intervenções informação relevante

Contextos de aplicação:

Debate num grupo de até 8 pessoas

Debate num grupo de até 20 pessoas

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Anotação escrita à mão de 5 intervenções feitas ao longo de cada um dos debates

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

Para completar este módulo são necessárias 20 horas normativas.

Justificação do módulo

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

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

Resultado de Aprendizagem 1

Deve-se distribuir textos para leitura de base para os debates. Além disso deve-se fazer, com o grupo de estudantes, um levantamento de expressões a serem usadas para manifestar acordo (concordo, apoio, partilho a ideia, defendo o mesmo ponto de vista, sou da mesma opinião...) ou desacordo (nao concordo, sou de opinião diferente, a minha ideia é diferente, o meu ponto de vista não coincide, tenho outra opinião, discordo (totalmente, parcialmente, de algum modo)).

Resultado de Aprendizagem 2

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

Resultado de Aprendizagem 3

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

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

Necessidades Especiais

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

Referências

9. Bergström, Magnus; Reis, Neves. Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.
10. Borregana, António Afonso. Gramática da língua portuguesa. Maputo: Textos Editores, 2006.
11. Carrilho, Métodos e técnicas de estudo. Lisboa: Presença, 2004.
12. Dicionário Editora da Língua Portuguesa 2009. Porto: Porto Editora, 2008.
13. Novo Dicionário da Língua Portuguesa: conforme acordo ortográfico. Lisboa: Texto Editora, 2008.
14. Monteiro, Manuela Matos. Como tirar apontamentos e fazer esquemas. Porto: Porto Editora, 2002.
15. Oliveira, Pedro; Oliveira, Édula. Correspondência: oficial, empresarial e conhecimento de gramática. 2. ed. Porto Alegre: Doravante, 2005.
16. Ventura, Helena; Caseiro, Manuela. Guia prático de verbos com preposições. 2. ed. Lisboa: LIDEL, 2004.

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.

N_MO_HG044002 Interpretar e produzir textos escritos

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita
Código do módulo:	MO HG044002
Data da validação:	
Nível do QNQP:	4
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Conclusão com êxito da qualificação de nível 3. Habilidades de processar texto no computador de nível médio
Progressão:	Este é o segundo módulo de Português para o nível 4 do QNQP. Ao terminá-lo, o candidato habilita-se a realizar os módulos 5. Além disso, está em condições de laborar em sectores onde se requerem habilidades para escrever cartas de pequena extensão, ou preencher formulários algo complexos ou corrigir textos escritos de complexidade média.
Introdução ao módulo:	O candidato adquire a competência de interpretar textos sistematizando, num esquema e de forma lógica, informação contida em textos informativos e utilitários. Preenche formulários mais complexos como inquéritos de avaliação, formulários de protocolos específicos usados na sua especialidade ou em instituições de serviço público. O candidato escreve o seu CV e cartas utilitárias com fins específicos, recorrendo a vocabulário adequado e diversificado, respeitando as regras da língua sobretudo no que se refere à pontuação, ortografia, mancha gráfica, concordância. Revê os textos por si escritos e procede a alterações justificadas
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<p>Interpretar informação contida num texto, retirando a</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mensagem principal e os seus elementos constituintes para elaborar um esquema 2. Preencher formulários mais complexos 3. Elaborar o seu CV 4. Escrever uma carta com fins específicos 5. Utilizar o código escrito de modo correcto (pontuação, ortografia, mancha gráfica) 6. Proceder à autocorreção e revisão de textos escritos

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

CrITÉrios de desempenho:

- (a) Interpreta informação fornecida num texto, retirando ideias principais
- (b) Elabora um esquema a partir das ideias principais retiradas do texto

Contextos de aplicação:

Artigos de fundo de jornais locais e regionais, textos educativos da campanha contra a violência doméstica, trabalho infantil, HIV/SIDA, educação para a cidadania

Textos da área de especialidade

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Evidências escritas:

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

Resultado de aprendizagem 2:	Preencher formulários mais complexos
-------------------------------------	--------------------------------------

CrITÉrios de desempenho:

- (a) Preenche correctamente formulários

Contextos de aplicação:

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

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Dois formulários impecavelmente preenchidos, sem erros, nem borrões

Resultado de aprendizagem 3:	Elaborar o seu CV
-------------------------------------	-------------------

Critérios de desempenho:

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

Contextos de aplicação:

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

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

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

Resultado de aprendizagem 4: Escrever uma carta com fins específicos

Critérios de desempenho:

- (a) Escreve cartas para responder a uma necessidade específica sua ou do seu sector de trabalho

Contextos de aplicação:

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

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

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

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

CrITÉRIOS de desempenho:

- (a) Textos e tabelas escritas nos elementos anteriores desta competência observando as convenções da escrita

Contextos de aplicação:

Textos e tabelas escritas nos elementos anteriores desta competência observando as convenções da escrita

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

Trabalhos escritos nos restantes resultados, feitos com correcção linguística

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

CrITÉRIOS de desempenho:

- (a) Corrige os erros detectados nas produções dadas nos elementos anteriores
- (b) Explica as modificações feitas nos seus trabalhos escritos

Contextos de aplicação:

Textos e tabelas escritas nos elementos anteriores desta competência observando as convenções da escrita

Evidências requeridas:

Evidência por escrito/oral

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

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo

Com este módulo pretende-se desenvolver nos candidatos:

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

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

Resultado de Aprendizagem 1

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

Resultado de Aprendizagem 2

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

Resultado de Aprendizagem 3

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

Resultado de Aprendizagem 4

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

Resultado de Aprendizagem 5 e 6

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

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

ser feito recorrendo ao computador, alguns formulários devem ser feitos à mão mas outros em computador.

Métodos e instrumentos de avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

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

Resultado de Aprendizagem 2

Um formulário será preenchido à mão e outro no computador.

Resultado de Aprendizagem 3

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

Resultado de aprendizagem 4

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

Resultado de aprendizagem 5 e 6

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

Necessidades Especiais

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

Referências

1. Bergström, Magnus; Reis, Neves. Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.
2. Borregana, António Afonso. Gramática - língua portuguesa. Maputo: Textos Editores, 2006.
3. Carrilho, Métodos e técnicas de estudo. Lisboa: Presença, 2004.
4. Cunha, Celso; Cintra, Luis F. Lindley. Breve gramática do português contemporâneo. 18. ed. Lisboa, João Sá da Costa, 2006.
5. Dicionário da língua portuguesa
6. Monteiro, Manuela Matos. Como tirar apontamentos e fazer esquemas. Porto: Porto Editora, 2002.
7. Nascimento, Zacarias; Pinto, José Manuel. A dinâmica da escrita: como escrever com êxito. 5. ed. Lisboa: Plátano, 2006.
8. Oliveira, Pedro; Oliveira, Édula. Correspondência: oficial, empresarial e conhecimento de gramática. 2. ed. Porto Alegre: Doravante, 2005.
9. Ventura, Helena; Caseiro, Manuela. Guia prático de verbos com preposições. 2. ed. Lisboa: LIDEL, 2004.

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.

Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP

5. MODULOS OBRIGATORIOS COMUNS

5.1 UNIDADES DE COMPETENCIA

UC HCT014001 - Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de vendas

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Introduzir habilidades de marketing e vendas		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com técnicas de marketing e vendas envolvidas na hotelaria e turismo de forma a maximizar os lucros.			
Código	UC HCT014001	Nível do QNQP	Médio 4
Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Determinar os segmentos de mercado e qual o seu impacto na economia Moçambicana	h) Analisar a importância dos sectores de hotelaria e turismo na economia moçambicana i) Diferenciar entre os diferentes segmentos de mercado nos sectores da hotelaria e turismo. j) Determinar os métodos apropriados para atrair os diferentes segmentos de mercado.	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> É esperado que os candidatos forneçam evidências de pesquisa num mínimo de três (3) segmentos de mercado diferentes e como estes segmentos podem ser atraídos de forma a gastar mais dinheiro.	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
2. Diferenciar as abordagens de atendimento ao cliente requeridas para os diferentes segmentos de mercado	f) Determinar as diferentes abordagens utilizadas em atendimento ao cliente no sector da hotelaria e turismo g) Aplicar as diferentes abordagens nos segmentos de mercado h) Avaliar o impacto que estas abordagens têm no negócio	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração</i> É esperado que os candidatos demonstrem um mínimo de três (3) abordagens diferentes perante atendimento ao cliente. <i>Orais/Escritas</i> É esperado que os candidatos avaliem os efeitos de diferentes abordagens indicando dois (2) efeitos positivos e dois (2) efeitos negativos.	
3. Determinar um modelo de boas práticas a ser seguido pela hotelaria e turismo	a) Estabelecer um modelo de boas práticas para marketing dos serviços oferecidos pela hotelaria e turismo b) Estabelecer um modelo de boas práticas para atendimento ao cliente na área de hotelaria e turismo c) Aplicar os modelos de boas práticas a um produto e um serviço de hotelaria e turismo	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração</i> O candidato deve aplicar um modelo de boas práticas a um produto e um serviço oferecido pelo sector da hotelaria e turismo. <i>Orais/Escritas</i> Os candidatos devem ser capazes de identificar modelos de boas práticas de atendimento ao cliente	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	e marketing dos serviços de hotelaria e turismo.	

UC HCT014002 - Controlar custos e vendas

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Controlar Custos e Vendas		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com o controlo dos vários custos envolvidos e o impacto de controlar estes custos no sucesso / insucesso de um negócio.			
Código	UC HCT014002	Nível do QNQP	4
Área	09 Serviços	Sub-área	1. Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Analisar os elementos dos custos envolvidos na hotelaria e	a) Descrever correctamente os elementos dos custos b) Identificar e calcular o custo das vendas para uma dada situação c) Determinar as vendas totais para um	Elementos dos custos: Custo das vendas

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
turismo	período de vendas d) Calcular correctamente o lucro bruto e líquido de uma sessão de vendas para uma dada situação	(materiais), custos com pessoal, custos gerais, lucro bruto e líquido. Situação dada: Estabelecimentos de comida rápida, cafés, restaurantes, hotéis, operadores turísticos.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências Orais /Escritas:</i> Os candidatos calculam os custos e proveitos relacionados com sectores específicos da hotelaria e turismo, dada uma variedade de alvos.	
2. Demonstrar o efeito de alterações nas vendas e nos custos de uma sessão de vendas	a) Calcular o efeito nos lucros, de um aumento ou diminuição nos elementos dos custos, para uma dada situação b) Calcular o efeito nos lucros, de alterações nas vendas, numa dada situação c) Identificar as razões para as alterações nos custos e nas vendas.	Elementos dos custos: Custo das vendas (materiais), custos com pessoal, custos gerais, lucro bruto e líquido. Situação dada: Estabelecimentos de comida rápida, cafés, restaurantes, hotéis, operadores turísticos.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências Orais /Escritas:</i> Os candidatos devem ser capazes de calcular e fornecer possíveis razões para o aumento ou diminuição no lucro, como resultado de alterações nos custos e nas vendas.	
3. Determinar estratégias para controlar vendas e custos	a) Identificar áreas onde se pode aumentar as vendas b) Determinar formas de implementar as melhorias sugeridas c) Identificar áreas onde os custos podem ser reduzidos d) Determinar formas de implementar as	Aumento das vendas: Promoções, alterações na estrutura de preços Redução de custos: Mudar fornecedores,

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	melhorias sugeridas	formação dos colaboradores, produtos locais, produtos de qualidade
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> O candidato deve produzir um relatório abordando as áreas preocupantes e fazer recomendações apropriadas	

UC HCT014003 - Monitorar práticas de higiene e segurança na Hotelaria e Turismo

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a aplicação e manutenção de princípios de higiene, segurança e protecção num ambiente de hotelaria.			
Código	UC HCT014003	Nível do QNQP	4
Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Monitorizar medidas higiénicas e sanitárias apropriadas aos sectores de hotelaria e turismo	a) Identificar as principais áreas a serem monitorizadas em termos de padrões higiénicos e sanitários. b) Construir uma lista de verificação apropriada para utilizar numa organização. c) Demonstrar práticas de higiene apropriadas e medidas sanitárias no local de trabalho, de acordo com a legislação corrente.	<i>Áreas principais:</i> Higiene pessoal, práticas pessoais, higiene ambiental: Controlo de epidemias, eliminação de lixos, equipamento
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências escritas e/ou orais:</i> O candidato é capaz de identificar a variedade de áreas a serem verificadas através de uma lista de verificação apropriada. <i>Demonstração:</i> O candidato é capaz de demonstrar medidas higiénicas e sanitárias apropriadas, mantendo higiene pessoal e ambiental.	
2. Controlar o ambiente de trabalho de forma a assegurar segurança e protecção	a) Descrever correctamente o propósito principal dos principais regulamentos de saúde e segurança relacionados com o local de trabalho. b) Descrever correctamente as medidas para manter segurança e protecção no local de trabalho. c) Demonstrar procedimentos de trabalho seguros, consistentes com a natureza do local de trabalho.	<i>Regulamentos de Saúde e Segurança:</i> Lei de Controlo de Alimentos, Lei de Saúde Pública, Lei sobre o Álcool, Lei de Controlo do Tabaco.
	Evidências Requeridas	
	<i>Escritas / Orais:</i> O candidato é capaz de descrever os principais regulamentos de Saúde e Segurança relacionados com hotelaria e turismo. <i>Demonstração:</i> O candidato é capaz de demonstrar procedimentos de trabalho seguros.	
3. Manter conhecimentos sobre HIV/Sida	a) Monitorizar as suas práticas de trabalho, bem como as dos outros. b) Seguir os procedimentos de reporte	<i>Fontes de informação:</i> Internet, políticas do

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
no local de trabalho	<p>requeridos.</p> <p>c) Planear uma sessão de informação curta, no local de trabalho, sobre práticas de trabalho seguras, de forma a reduzir o risco de infecção e transmissão.</p> <p>d) Realizar uma sessão de informação curta, sobre práticas de trabalho seguras, de forma a reduzir o risco de infecção e transmissão.</p>	governo, informação clínica, posters, medidas de protecção.
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Escritas / Orais:</i></p> <p>O candidato é capaz de realizar correctamente os processos de monitorização requeridos para minimizar o risco de infecção e transmissão de HIV/Sida.</p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidato deve demonstrar, num ambiente de grupo, uma sessão de informação sobre prevenção e transmissão de HIV/Sida.</p>	
4. Descrever os procedimentos de segurança em caso de incêndio	<p>a) Descrever correctamente os diferentes tipos e causas de incêndio mais frequentes no sector da hotelaria e turismo.</p> <p>b) Identificar o extintor mais apropriado para cada tipo de incêndio.</p> <p>c) Descrever correctamente os procedimentos a serem seguidos em caso de incêndio nas instalações.</p>	<p><i>Tipos de incêndio:</i></p> <p>Incêndios de classe A, B ou C</p> <p><i>Tipos de extintor:</i></p> <p>água, espuma, dióxido de carbono, pó químico, cobertor de incêndio, areia</p> <p><i>Tipos de combustível:</i></p> <p>Consumíveis (papel, madeira, tinta, tecidos), líquidos, gás</p>
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Escritas / Orais:</i></p> <p>O candidato é capaz de descrever os procedimentos de segurança em caso de incêndio. É esperado que o candidato seja capaz de identificar os diferentes tipos de extintores.</p>	

UC HCT014004 - Manter um programa de limpeza para determinadas áreas

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Manter um programa de limpeza para determinadas áreas		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de desenvolver e manter consistentemente um programa de limpeza eficaz para a sua área, de forma a assegurar a segurança dos colaboradores e clientes.			
Código	UC HCT014004	Nível do QNQP	Médio 4
Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Desenhar um programa de limpeza para a área	k) Identificar a tarefas de limpeza regulares dentro da área de responsabilidade l) Determinar todos os recursos necessários para as operações. m) Preparar uma limpeza detalhada para guiar a execução das tarefas de limpeza de acordo com a política da organização.	Recursos: Colaboradores, equipamento de limpeza, agentes de limpeza, roupas de protecção.
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i>	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	É esperado que os candidatos desenhem um programa básico de limpeza para a sua área de responsabilidade no local de trabalho.	
2. Conduzir inspecções do programa de limpeza	i) Garantir a manutenção dos padrões organizacionais j) Realizar a acção apropriada para visar quaisquer questões que surjam k) Compor um relatório detalhando as tarefas realizadas de acordo com a política da organização.	<i>Inspecções:</i> Regulares, contínuas e verificação de locais
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> É esperado que os candidatos reportem sobre a monitoria das operações de limpeza na sua área de responsabilidade. <i>Demonstração</i> É esperado que os candidatos desenhem uma lista de monitorização e conduzam inspecções de limpeza dos locais específicos no local de trabalho.	
3. Reportar quaisquer falhas/problemas às pessoas apropriadas	a) Construir uma lista de verificação para a manutenção regular e verificação de equipamento b) Registar toda a informação relevante no que diz respeito a estragos e falhas. c) Reportar toda a informação relevante no que diz respeito a estragos e falhas às pessoas apropriadas.	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> É esperado que os candidatos registem quaisquer	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	falhas e problemas identificados às pessoas apropriadas	

UC HCT014005 - Providenciar primeiros socorros básicos

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Providenciar primeiros socorros básicos.		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com primeiros socorros de acordo com parâmetros de segurança e protecção. Em situações em que outros serviços de emergência sejam requeridos, os candidatos deverão ser capazes de cooperar com os prestadores de serviços de emergência bem como documentar e reportar incidentes de acordo com os procedimentos legais.			
Código	UC HCT014005	Nível do QNQP	Médio 4
Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
--------------------------	-------------------------	--------------------

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

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	seguimento requeridas para satisfazer as linhas de responsabilidade da organização	nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Orais/Escritas</i></p> <p>É esperado que os candidatos expliquem a importância de documentar os procedimentos de emergência, de forma correcta e atempada, de acordo com os requisitos da organização.</p> <p><i>Produto</i></p> <p>É esperado que os candidatos produzam relatórios compilados após empreenderem procedimentos básicos de primeiros socorros.</p> <p>.</p>	

UC HCT014006 - Providenciar informações turísticas básicas para clientes

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Fornecer informação turística aos clientes	
Descrição da Unidade de Competência:			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com o fornecimento de informação sobre o produto turismo em Moçambique em resposta a perguntas específicas.			
Código	UC HCT014006	Nível do QNQP	Médio 4
Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
4. Estabelecer os requisitos do cliente	l) Elaborar questões para extrair a informação dos clientes m) Clarificar a informação fornecida pelos clientes de forma a permitir que os detalhes sejam verificados. n) Lidar prontamente com os clientes, de uma forma amigável e profissional.	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração</i> É esperado que os candidatos identifiquem as necessidades dos clientes e extraiam o detalhe requerido para satisfazer estas necessidades.	
5. Procurar a informação apropriada para os requisitos do cliente	a. Identificar as fontes de informação comuns apropriadas sobre turismo em Moçambique. b. Seleccionar os formatos de informação apropriados para clientes. c. Desenvolver um pacote de recursos para informação turística.	<i>Fontes apropriadas:</i> FUTUR, operadores turísticos, "Vivendo em Maputo",
	Evidências Requeridas	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<p><i>Evidências escritas/orais:</i></p> <p>O candidato deve fornecer uma compilação apropriada de recursos que irão satisfazer questões colocadas frequentemente. Esta informação deve estar disponível numa variedade de formatos apropriados para uma variedade de clientes.</p>	<p>jornais locais.</p> <p><i>Formatos apropriados:</i></p> <p>Páginas de internet, brochuras, folhetos, línguas diferentes.</p>
6. Responder a perguntas e fornecer a informação requerida aos clientes	<p>a) Responder prontamente e consistentemente a perguntas.</p> <p>b) Fornecer informação correcta ao cliente, que vá ao encontro da sua pergunta, de acordo com os procedimentos organizacionais e as expectativas.</p> <p>c) Colocar questões e confirmar que o cliente está satisfeito com a resposta e que a informação é percebida.</p> <p>d) Explicar outros serviços disponíveis para o cliente, de acordo com os procedimentos e expectativas da empresa.</p> <p>e) Remeter os clientes para agências externas apropriadas para informação mais detalhada.</p>	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidato deve fornecer a informação requerida, nos formatos apropriados, para uma variedade de perguntas.</p>	

UC HCT014007 - Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Estabelecer os aspectos legais de empresas na área da hotelaria e turismo em Moçambique		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a operação de uma empresa na área da hotelaria e turismo em Moçambique, com a devida atenção aos aspectos legais.			
Código	UC HCT014007	Nível do QNQP	Médio 4
Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Estabelecer os procedimentos para abrir uma empresa	(a) Determinar o procedimento legal para estabelecer uma empresa em Moçambique (b) Estabelecer os procedimentos para abrir uma empresa identificada (c) Preencher a documentação necessária para abrir uma empresa	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> É esperado que os candidatos expliquem e demonstrem os processos a serem seguidos	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	quando se identifica uma oportunidade de negócio.	
2. Definir as obrigações legais envolvidas no emprego de colaboradores	<p>o) Explicar os processos legais a ser seguidos aquando do recrutamento de colaboradores.</p> <p>p) Explicar as obrigações perante os colaboradores durante o emprego.</p> <p>q) Definir os processos a serem seguidos aquando do despedimento de um colaborador.</p>	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Orais/Escritas</i></p> <p>Os candidatos demonstram um entendimento claro dos processos e responsabilidades envolvidos no emprego de colaboradores.</p>	
3. Definir as responsabilidades legais perante os clientes de uma empresa	<p>d) Estabelecer um acordo legal com os clientes</p> <p>e) Definir as obrigações perante os clientes.</p> <p>f) Aplicar as responsabilidades do contrato com clientes de forma a atingir o resultado desejado em linha com a política da organização.</p>	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Orais/Escritas</i></p> <p>Os candidatos são capazes de demonstrar um entendimento das responsabilidades envolvidas no estabelecimento de um contrato com clientes.</p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>Os candidatos são capazes de mostrar, nas suas relações com clientes, que têm o devido respeito pela lei, na forma como esta se aplica em Moçambique</p>	

UC HCT014023 - Desenvolver habilidades de experiência de trabalho

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Desenvolver habilidades de experiência de trabalho		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com o desenvolvimento de habilidades de experiência de trabalho de forma a contribuir eficazmente para uma organização.			
Código	UC HCT014023	Nível do QNQP	4
Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Desenvolver habilidades de preparação para a experiência de trabalho	a) Investigar oportunidades de experiência de trabalho apropriadas b) Actualizar qualidades correntes e habilidades requeridas para uma posição identificada c) Descrever e concordar em metas e objectivos para a experiência de trabalho d) Preparar a experiência de trabalho através da reunião de informação essencial. e) Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos para a experiência de trabalho.	<i>Qualidades e habilidades:</i> Qualidades: Habilidades pessoais e interpessoais, habilidades práticas <i>Metas e objectivos:</i> Um mínimo de 3 metas e

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	Evidências Requeridas	1 objectivo
	<p><i>Escritas / Oraís:</i></p> <p>Os candidatos podem claramente actualizar as qualidades e habilidades através de auto-avaliação e podem estabelecer objectivos pessoais realistas.</p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>Os candidatos são capazes de confirmar os preparativos para a posição da experiência de trabalho com o empregador.</p>	<p><i>Informação essencial:</i></p> <p>Datas, horário de trabalho, contrato inicial, localização, requisitos particulares do local de trabalho.</p>
2. Realizar as tarefas da experiência de trabalho planeadas	<p>a) Estabelecer os padrões esperados a serem atingidos</p> <p>b) Realizar as tarefas alocadas de uma forma profissional de acordo com os padrões esperados.</p> <p>c) Observar os requisitos de saúde, segurança e higiene em todos os momentos.</p> <p>d) Demonstrar a capacidade de lidar com situações imprevistas.</p>	<p><i>Padrões esperados:</i></p> <p>Tempos de presença, vestuário apropriado, regras na utilização de equipamento, apresentação do produto final.</p>
	Evidências Requeridas	<i>Situações inesperadas:</i>
	<p><i>Demonstração:</i></p> <p>Os candidatos são capazes de realizar as tarefas alocadas durante a experiência de trabalho e lidar com situações inesperadas.</p>	<p>Reclamações de clientes, falta de produtos /produção disponível, carga de trabalho extra</p>
3. Contribuir para a organização	<p>a) Observar atentamente as práticas de trabalho colocando questões quando for relevante.</p> <p>b) Ouvir atentamente as instruções, aceitando-as de uma forma positiva.</p> <p>c) Trabalhar eficazmente como individuo.</p> <p>d) Trabalhar eficazmente como membro de uma equipa.</p> <p>e) Modificar apropriadamente o comportamento de forma a corresponder às necessidades de diferentes situações.</p>	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos CrITÉrios de Desempenho
	Evidências Requeridas	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<p><i>Demonstração:</i></p> <p>Os candidatos são capazes de trabalhar cooperativamente com outros e operar eficazmente como indivíduos.</p>	
4. Avaliar a experiência de trabalho	<p>a) Determinar o progresso feito em direcção aos objectivos definidos.</p> <p>b) Analisar as habilidades desenvolvidas durante a experiência de trabalho.</p> <p>c) Avaliar a localização da experiência de trabalho.</p> <p>d) Desenvolver objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros.</p>	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Escritas / Orais:</i></p> <p>Os candidatos devem produzir um relatório detalhando o progresso realizado durante a experiência de trabalho e desenvolver objectivos futuros realistas.</p>	

5.2 MODULOS VOCACIONAIS COMUNS

PT Mod - MO HCT 014001 - Introduzir habilidades de Marketing e técnicas de venda

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

Código do Módulo: MO HCT014001

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

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

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

Resultados de Aprendizagem:

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

TITULO DO MÓDULO: INTRODUZIR HABILIDADES DE MARKETING E VENDAS

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

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (d) | Analisar a importância dos sectores de hotelaria e turismo na economia moçambicana |
| (e) | Diferenciar entre os diferentes segmentos de mercado nos sectores da hotelaria e turismo. |
| (f) | Determinar os métodos apropriados para atrair os diferentes segmentos de mercado. |

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas:

Evidências Escritas / Orais:

É esperado que os estudantes forneçam evidências de pesquisa num mínimo de **três (3)** segmentos de mercado diferentes e como estes segmentos podem ser atraídos de forma a gastar mais dinheiro.

TITULO DO MÓDULO: INTRODUIR HABILIDADES DE MARKETING E VENDAS

Resultado de Aprendizagem 2: Diferenciar as abordagens de atendimento ao cliente
requeridas para os diferentes segmentos de mercado

Critérios de Desempenho

- (a) Determinar as diferentes abordagens utilizadas em atendimento ao cliente no sector da hotelaria e turismo
 - (b) Aplicar as diferentes abordagens nos segmentos de mercado
 - (c) Avaliar o impacto que estas abordagens têm no negócio
-

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas:

Escritas / Oraís:

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

Demonstração

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

TITULO DO MÓDULO: INTRODUIR HABILIDADES DE MARKETING E VENDAS

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

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Estabelecer um modelo de boas práticas para marketing dos serviços oferecidos pela hotelaria e turismo |
| (b) | Estabelecer um modelo de boas práticas para atendimento ao cliente na área de hotelaria e turismo |
| (c) | Aplicar os modelos de boas práticas a um produto e um serviço de hotelaria e turismo |

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

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

Demonstração

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

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

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos Requisitos de Entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **60** horas. O

tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

- Proprietários de lojas diversas
- Vendedores de artesanato
- Fornecedores de equipamento
- Fornecedores de produtos
- Trabalhadores na construção
- Trabalhadores nos transportes

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

Os segmentos de mercado devem incluir as seguintes classificações:

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

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

Resultado de Aprendizagem 2:

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

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

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

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

Os efeitos positivos devem incluir:

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

Os efeitos negativos devem incluir:

- Demasiados clientes
- Clientes insatisfeitos
- Tipo errado de clientes atraído
- Pessoal não treinado
- Estratégias erradas aplicadas

Resultado de Aprendizagem 3:

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

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

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em INTRODUZIR HABILIDADES DE MARKETING E VENDAS deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer demonstrações, permitindo deste modo

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

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

Resultado de Aprendizagem 1:

Deve ser avaliada utilizando o portefólio de evidências produzido aos longo dos exercícios práticos, com o estudante a utilizar uma lista de verificação de forma a assegurar a cobertura de todos os Critérios de Desempenho. Devem ser utilizadas questões suplementares de forma a confirmar a autenticidade do trabalho do

estudante, uma vez que algumas evidências podem ter sido produzidas em trabalhos de grupo.

Resultado de Aprendizagem 2:

Este Resultado de Aprendizagem é avaliado em duas (2) partes:

A primeira parte envolve uma observação das habilidades envolvidas para implementar habilidades de atendimento ao cliente apropriadas perante uma variedade de segmentos de mercado. Estas evidências devem ser registradas utilizando uma lista de verificação de observação.

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

Resultado de Aprendizagem 3:

Este Resultado de Aprendizagem é avaliado em duas (2) partes:

A primeira parte envolve uma observação das habilidades ao aplicar um modelo de boas práticas de marketing e atendimento ao cliente, demonstrando o porquê de esse ser um modelo de boas práticas.

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

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© **Direitos de Autor MINED 2009**

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

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

PT Mod - MO HCT 014002 - Controlar Custos e Vendas

TITULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

Código do Módulo: MO HCT014002

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 8

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

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

Resultados de Aprendizagem:

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

TITULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

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

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Descrever correctamente os elementos dos custos |
| (b) | Identificar e calcular o custo das vendas para uma dada situação |

- (c) Determinar as vendas totais para um período de vendas
- (d) Calcular correctamente o lucro bruto e líquido de uma sessão de vendas para uma dada situação

Âmbito de Actuação

Elementos dos custos:

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

Situação dada:

Estabelecimentos de comida rápida, cafés, restaurantes, hotéis, operadores turísticos.

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

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

TÍTULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

Resultado de Aprendizagem 2: Demonstrar o efeito de alterações nas vendas

CrITÉRIOS de Desempenho

- (a) Calcular o efeito nos lucros, de um aumento ou diminuição nos elementos dos custos, para uma dada situação
 - (b) Calcular o efeito nos lucros, de alterações nas vendas, numa dada situação
 - (c) Identificar as razões para as alterações nos custos e nas vendas
-

Âmbito de Actuação

Elementos dos custos:

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

Situação dada:

Estabelecimentos de comida rápida, cafés, restaurantes, hotéis, operadores turísticos.

Evidências Requeridas:

Evidências Escritas / Orais:

Os estudantes devem ser capazes de calcular e fornecer possíveis razões para o aumento ou diminuição no lucro, como resultado de alterações nos custos e nas vendas.

TITULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

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

Critérios de Desempenho

- (a) Identificar áreas onde se pode aumentar as vendas
 - (b) Determinar formas de implementar as melhorias sugeridas
 - (c) Identificar áreas onde os custos podem ser reduzidos
 - (d) Determinar formas de implementar as melhorias sugeridas
-

Âmbito de Actuação

Aumento das vendas:

Promoções, alterações na estrutura de preços

Redução de custos:

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

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

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

TÍTULO DO MÓDULO: CONTROLAR CUSTOS E VENDAS

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

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

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

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

O total de vendas para o período deve levar em conta o seguinte:

- Vendas a dinheiro
- Vendas a crédito
- Devoluções a clientes

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

Resultado de Aprendizagem 2:

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

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

As razões mas estas mudanças devem incluir:

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

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

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

Quando se sugerem formas de implementar estas alterações, devem ser considerados os seguintes pontos:

- Fidelização dos clientes
- Qualidade dos bens / serviços
- Gestão da mudança

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

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1 – 3:

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

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

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

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

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

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor MINED 2009

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

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

PT Mod - MO HCT 014003 - Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo

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

Código do módulo: MO HCT014003

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

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

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

Resultados de Aprendizagem:

- 1. Monitorizar medidas higiénicas e sanitárias apropriadas aos sectores de hotelaria e turismo**
- 2. Controlar o ambiente de trabalho de forma a assegurar segurança e protecção**
- 3. Manter conhecimentos sobre HIV/Sida no local de trabalho**

4. Descrever os procedimentos de segurança em caso de incêndio

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

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

CrITÉRIOS de Desempenho

- d) Identificar as principais áreas a serem monitorizadas em termos de padrões higiénicos e sanitários.
 - e) Construir uma lista de verificação apropriada para utilizar numa organização.
 - f) Demonstrar práticas de higiene apropriadas e medidas sanitárias no local de trabalho, de acordo com a legislação corrente.
-

Âmbito de Actuação

Áreas principais:

Higiene pessoal, práticas pessoais, higiene ambiental:

Controlo de epidemias, eliminação de lixos, equipamento

Evidências Requeridas:

Evidências escritas e/ou orais:

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

Demonstração:

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

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

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

Critérios de Desempenho

- d) Descrever correctamente o propósito principal dos principais regulamentos de saúde e segurança relacionados com o local de trabalho.
 - e) Descrever correctamente as medidas para manter segurança e protecção no local de trabalho.
 - f) Demonstrar procedimentos de trabalho seguros, consistentes com a natureza do local de trabalho.
-

Âmbito de Actuação

Regulamentos de Saúde e Segurança:

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

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

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

Demonstração:

O estudante é capaz de demonstrar procedimentos de trabalho seguros.

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

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

Critérios de Desempenho

- e) Monitorizar as suas práticas de trabalho, bem como as dos outros.
 - f) Seguir os procedimentos de reporte requeridos.
 - g) Planear uma sessão de informação curta, no local de trabalho, sobre práticas de trabalho seguras, de forma a reduzir o risco de infecção e transmissão.
 - h) Realizar uma sessão de informação curta, sobre práticas de trabalho seguras, de forma a reduzir o risco de infecção e transmissão.
-

Âmbito de Actuação

Fontes de informação:

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

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

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

Demonstração:

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

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

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

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|----|--|
| d) | Descrever correctamente os diferentes tipos e causas de incêndio mais frequentes no sector da hotelaria e turismo. |
| e) | Identificar o extintor mais apropriado para cada tipo de incêndio. |
| f) | Descrever correctamente os procedimentos a serem seguidos em caso de incêndio nas instalações. |
-

Âmbito de Actuação

Tipos de incêndio:

Incêndios de classe A, B ou C

Tipos de extintor:

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

Tipos de combustível:

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

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

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

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

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 4

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

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

??????????????

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

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

Numa situação ideal os estudantes devem ter acesso a um local de trabalho para desenharem a sua lista de verificação, mas na realidade os estudantes podem utilizar a

escola como exercício de simulação. Após o piloto o estudante pode então adaptar a sua lista de verificação à luz da sua experiência e feedback dos outros. Este aspecto pode ser aplicado dentro da área da escola com a aprovação da escola.

Resultado de Aprendizagem 2:

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

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

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

- Amplitude de idades da audiência
- Experiência da audiência

- Ocupações da audiência

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

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

- Introdução
- Pontos principais
- Resumo dos pontos principais

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 4:

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

Será esperado que o estudante seja capaz de identificar os diferentes tipos de extintores disponíveis, incluindo água, espuma e CO₂. Os estudantes devem estar cientes do código de cores dos diferentes extintores, tais como vermelho, azul, creme, preto e verde. A utilização de baldes de incêndio, areia, cobertores de incêndio e extintores, utilizados para lidar com diferentes tipos de incêndio, resultantes de falhas eléctricas, incêndios na cozinha e fumar, devem também ser abordados. Também nesta situação o estudante deve fazer recomendações para a escola.

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

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em MONITORIZAR PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA NA HOTELARIA E TURISMO deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes sejam abordados antes de quaisquer

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1 – 3:

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 4:

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

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor MINED 2009

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

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

PT Mod - MO HCT 014004 - Manter um programa de limpeza para as diferentes áreas

TITULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS

Código do Módulo: MO HCT014004

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de desenvolver e manter consistentemente um programa de limpeza eficaz para a sua área, de forma a assegurar a segurança dos colaboradores e clientes.

Resultados de Aprendizagem:

- 1. Desenhar um programa de limpeza para a área**

2. Conduzir inspecções do programa de limpeza

4. Reportar quaisquer falhas/problemas às pessoas apropriadas

TITULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS

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

Critérios de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

Recursos:

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

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

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

TITULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS

Resultado de Aprendizagem 2: Conduzir inspecções do programa de limpeza

Critérios de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

Inspecções:
Regulares, contínuas e verificação de locais

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

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

Demonstração

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

TITULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS

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

Critérios de Desempenho

- (a) Construir uma lista de verificação para a manutenção regular e verificação de equipamento
 - (b) Registar toda a informação relevante no que diz respeito a estragos e falhas.
 - (c) Reportar toda a informação relevante no que diz respeito a estragos e falhas às pessoas apropriadas.
-

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

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

TÍTULO DO MÓDULO: MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

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

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

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

O gráfico deve incluir também uma lista completa de recursos requeridos para cada uma destas tarefas. Estas tarefas devem ter em consideração a disponibilidade local e fornecer alternativas no caso destas não estarem disponíveis por uma razão qualquer.

O programa de limpeza detalhado pode / deve incluir cartas de trabalho / tarefa para cada parte do programa de limpeza. Estas devem ser tarefas SMART – Específicas (Specific), Mensuráveis (Measurable), Alcançáveis (Achievable), Realistas (Realistic) e Definidas no tempo (Time bound). Devem também ser amigáveis para os utilizadores num mercado específico – Este alvo podem ser os estudantes a frequentar o Nível Médio 3.

Resultado de Aprendizagem 2:

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

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

As questões que podem surgir podem incluir:

- Faltas / doenças do pessoal
- Falta de recursos
- Equipamento avariado
- Disponibilidade do espaço

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

Este inventário deve então ser utilizado para registar toda a informação relevante no que diz respeito a estragos e falhas. O detalhe registado deve incluir:

- Data de verificação
- Pessoa que realizou a verificação
- Falhas / estragos registados

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

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em **MANTER UM PROGRAMA DE LIMPEZA PARA DETERMINADAS ÁREAS** deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

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

Resultado de Aprendizagem 1:

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

Resultado de Aprendizagem 2:

Esta avaliação é feita em duas (2) partes:

Parte 1: Deve ser utilizada uma lista de verificação de observação para registrar o desempenho, evidências do estudante a realizar os procedimentos de inspecção e verificação. Podem ser utilizadas questões suplementares para abordar quaisquer pontos discutíveis. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor MINED 2009

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

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

PT Mod - MO HCT 014005 - Providenciar primeiros socorros básicos

TÍTULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS

Código do módulo: MO HCT014005

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

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

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

Resultados de Aprendizagem:

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

TITULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS.

Resultado de Aprendizagem 1: Avaliar os requisitos básicos de primeiros

socorros

Critérios de Desempenho

- (j) Identificar as necessidades básicas de primeiros socorros de um outro indivíduo
 - (k) Avaliar que passos podem ser dados para apoiar o indivíduo
 - (l) Aplicar técnicas básicas de primeiros socorros
-

Âmbito de Actuação

Primeiros socorros básicos:

Pequenos cortes, feridas, queimaduras superficiais, tonturas, desmaios

Evidências Requeridas:

Demonstração:

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

TITULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS.

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

Critérios de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas:

Demonstração:

O estudante deve ser capaz de tomar decisões rápidas e correctas, no que diz respeito ao indivíduo, e contactar o pessoal apropriado para lidar com a situação

TITULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS.

Resultado de Aprendizagem 3: Documentar todas as situações de emergência

CrITÉrios de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas*Orais/Escritas*

É esperado que os estudantes expliquem a importância de documentar os procedimentos de emergência, de forma correcta e atempada, de acordo com os requisitos da organização.

Produto

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

TÍTULO DO MÓDULO: PROVIDENCIAR PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

Esta avaliação deve incluir:

- Vias respiratórias desobstruídas
- Respiração
- Circulação - pontos de pulsação

Avaliar os passos para apoiar o indivíduo devem incluir:

- Não mover o indivíduo se este tiver sido fisicamente ferido
- Não dar qualquer alimento ou bebida em caso de reacção alérgica / possível hospitalização
- Não dar quaisquer medicamentos
- Fazer com que o indivíduo esteja o mais confortável possível
- Contactar amigo / familiar
- Garantir que não há multidões à volta do indivíduo
- Averiguar a natureza do problema de uma forma simpática e prestável

Aplicar técnicas básicas de primeiros socorros deve incluir:

- Parar eficazmente hemorragias
- Tratar de queimaduras de primeiro e segundo grau
- As tonturas devem ser tratadas com roupas frias, colocando a cabeça entre os joelhos
- Colocar no processo de recuperação

Resultado de Aprendizagem 2:

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

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

Reunir informação essencial a partir do indivíduo e / ou companheiro o mais rápido possível, incluindo:

- Nome
- Morada
- Condições médicas existentes
- Medicação existente
- Parente mais próximo

Identificar o serviço de apoio apropriado pode incluir:

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

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

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

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultados de Aprendizagem 1 e 2:

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

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor MINED 2009

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

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

PT Mod - MO HCT 014007 - Estabelecer os termos legais da indústria da hotelaria e turismo em Moçambique

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

Código do Módulo: MO HCT014007

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

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

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

Resultados de Aprendizagem:

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

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

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

Critérios de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas:

Evidências Escritas / Oraís:

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

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

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

Critérios de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas:

Escritas / Oraís:

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

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

Resultado de Aprendizagem 3: Definir as responsabilidades legais perante os
clientes de uma empresa

Critérios de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas

Orais/Escritas

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

Demonstração:

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

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

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 2:

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

Os processos legais envolvidos na contratação de pessoal devem incluir:

- Requisitos de anúncios
- Técnicas de filtragem de candidatos
- Procedimentos de entrevista
- Análise de referências
- Oferta de trabalho

Em todos estes processos, os estudantes devem estar cientes do seguinte:

- Oportunidades iguais: raça, sexo, religião e idade
- Transparência dos processos

Durante a contratação os estudantes devem estar cientes das responsabilidades legais envolvidas com:

- Direitos e responsabilidades contratuais
- Pagamento / salário
- Processos disciplinares
- Benefícios em caso de doença
- Benefícios de maternidade

Ao estabelecer os procedimentos correctos para despedimento deve incluir:

- Direito a avisos para as diferentes ofensas
- Diferentes tipos de aviso
- Razões para despedimento imediato
- Direito a referências

Resultado de Aprendizagem 3:

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

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

As responsabilidades e obrigações devidas ao cliente devem incluir:

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

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

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1:

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

Resultados de Aprendizagem 2 e 3:

Estes Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados utilizando uma mistura de estudo de casos e representações / simulações.

O estudo de casos utilizado deve ser baseado numa organização realista baseada nas áreas profissionais individuais. Deve ser fornecido detalhe suficiente para permitir que o estudante desenvolva julgamentos e teorias razoáveis.

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

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor MINED 2009

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

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

PT Mod - MO HCT 014023 - Desenvolver habilidades de experiência de trabalho

TITULO DO MÓDULO: DESENVOLVER HABILIDADES DE EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Código do módulo: MO HCT014036

Data: **Junho de 2009**

Nível: **4**

Créditos: **16**

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

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

desenvolvimento de habilidades de experiência de trabalho de forma a contribuir eficazmente para uma organização.

Resultados de Aprendizagem:

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

TITULO DO MÓDULO: DESENVOLVER HABILIDADES DE

EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

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

CrITÉrios de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

Qualidades e habilidades:

Qualidades: Habilidades pessoais e interpessoais, habilidades práticas

Metas e objectivos:

Um mínimo de 3 metas e 1 objectivo

Informação essencial:

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

Evidências Requeridas:

Escritas / Oraís:

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

Demonstração:

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

TÍTULO DO MÓDULO: DESENVOLVER HABILIDADES DE EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

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

CrITÉRIOS de Desempenho

(a) Estabelecer os padrões esperados a serem atingidos

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

Âmbito de Actuação

Padrões esperados:

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

Situações inesperadas:

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

Evidências Requeridas:

Demonstração:

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

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

Resultado de Aprendizagem 3: Contribuir para a organização

CrITÉRIOS de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas

Demonstração:

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

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

Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar a experiência de trabalho

Critérios de Desempenho

- (a) Determinar o progresso feito em direcção aos objectivos definidos.

- | | |
|-----|--|
| (b) | Analisar as habilidades desenvolvidas durante a experiência de trabalho. |
| (c) | Avaliar a localização da experiência de trabalho. |
| (d) | Desenvolver objectivos pessoais, sociais e profissionais futuros. |
-

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

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

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

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 4

Propostas para a realização deste módulo

16 Créditos = 160 Horas normativas

Actualmente estão programadas no calendário 2 horas formais por semana

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

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

e

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

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

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

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

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

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

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

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

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

As células a azul claro indicam a orientação para o trabalho

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Ao leccionar este Resultado de Aprendizagem, os estudantes devem ser encorajados a actualizar o seu CV, detalhando as suas qualidades e habilidades pessoais actuais, reflectindo as suas experiencias de trabalho anteriores realizadas para o Nível Médio

3. Os estudantes devem ser guiados na actualização deste documento. Devem ser encorajados a serem honestos nas suas afirmações, demonstrando ao mesmo tempo as suas habilidades para operar eficazmente no sector.

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 2:

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

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

Resultado de Aprendizagem 4:

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

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

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

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

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

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1:

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

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

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

Resultados de Aprendizagem 2 e 3:

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 4:

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

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor MINED 2009

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

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

5.3 RESTAURANTE E BAR – UNIDADE DE COMPETENCIA

UC HCT014016 - Cobrar o clientes e processar os pagamentos

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Cobrar a clientes e processar pagamentos		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades associados à preparação, operação e fecho de um ponto de pagamentos incluindo lidar com moeda estrangeira e outros métodos de pagamento. Candidato vai também demonstrar entendimento sobre uma variedade de situações potenciais difíceis.			
Código	UC HCT014016	Nível do QNQP	Médio 4

Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Operar equipamento de ponto de pagamento de acordo com os procedimentos organizacionais	<p>r) Preparar correctamente rolos de papel e caixas registadoras para a operação.</p> <p>s) Proteger os pontos de pagamento de acessos não autorizados.</p> <p>t) Aceitar cheques, cartões de débito e cartões de crédito de acordo com os procedimentos organizacionais.</p> <p>u) No final do turno, fechar o ponto de pagamento ou realizar a transição correctamente.</p> <p>v) Guardar os pagamentos recebidos e a documentação de pagamentos no local correcto.</p>	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Orais/Escritas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> É esperado que os candidatos expliquem a importância dos limites da utilização de cartões crédito em termos do impacto na satisfação do cliente e custos para a empresa. <p><i>Demonstração / Simulação</i></p> <ul style="list-style-type: none"> É esperado que os candidatos demonstrem a operacionalização correcta de um ponto de pagamento. Os candidatos devem demonstrar a preparação de um ponto de pagamento, o manuseamento do dinheiro, cartões de crédito e outros métodos de pagamento, de acordo com os requisitos organizacionais. 	
2. Manusear correctamente moeda	<p>g) Validar, completar e autorizar correctamente cheques de viagem.</p> <p>h) Mostrar taxas de câmbio e de comissões</p>	<i>Moeda estrangeira:</i>

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

UC HCT014017 - Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcoólicas

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcoólicas	
Descrição da Unidade de Competência:			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de servir uma variedade de bebidas não alcoólicas segundo padrões profissionais.			
Código	UC HCT014017	Nível do QNQP	Médio 4
Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcoólicas frias	n) Definir uma variedade de bebidas não alcoólicas frias disponíveis localmente o) Descrever as condições de armazenagem apropriadas para bebidas não alcoólicas frias p) Identificar os equipamentos e louças de vidro apropriados para uma variedade de bebidas não alcoólicas frias q) Preparar uma variedade de guarnições apropriadas para bebidas não alcoólicas frias r) Preparar as áreas de serviço de bebidas com o equipamento e os produtos apropriados	<i>Louças de vidro:</i> Copos de vinho, copos de bola, copos de vidro. <i>Equipamento</i> Cálices pequenos de medida, filtros/funis, abre garrafas, saca-rolhas, baldes de gelo, facas e

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	Evidências Requeridas	tábuas de corte, tabuleiros, jarros, colheres de gelo
	<p><i>Demonstração:</i></p> <p>É esperado que os candidatos identifiquem as diferentes louças de vidro, expliquem as suas utilizações e preparem ingredientes para guarnições. É esperado que os candidatos sirvam uma variedade de bebidas não alcoólicas frias</p>	<p><i>Bebidas não alcoólicas frias:</i></p> <p>Sumos de fruta fresca, águas minerais, bebidas carbonizadas</p>
2. Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcoólicas quentes	<p>a) Definir uma variedade de bebidas não alcoólicas quentes disponíveis localmente</p> <p>b) Descrever as condições de armazenagem apropriadas para bebidas não alcoólicas quentes</p> <p>c) Identificar equipamento de serviço apropriado para uma variedade de bebidas não alcoólicas quentes.</p> <p>d) Preparar uma variedade de guarnições apropriadas para bebidas não alcoólicas quentes</p> <p>e) Preparar as áreas de serviço de bebidas com o equipamento e os produtos apropriados</p>	<p><i>Equipamento de serviço:</i></p> <p>Cafeteira, bules de chá, chaleiras, chávenas, pires, colheres, copos, e equipamento relacionado com o serviço</p>
	Evidências Requeridas	<i>Bebidas não alcoólicas quentes:</i>
	<p><i>Demonstração:</i></p> <p>É esperado que os candidatos identifiquem as diferentes peças de equipamento de serviço, expliquem as suas utilizações e preparem os ingredientes para guarnições. É esperado que os candidatos sirvam uma variedade de bebidas não alcoólicas quentes</p>	<p>Variedade de chás, variedade de cafés, chocolate, sumos de fruta quentes, outras bebidas à base de leite</p>

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
3. Conduzir a limpeza das áreas de bar de uma forma profissional	b) Identificar o momento em que os clientes terminaram a bebida c) Remover o equipamento apropriado de uma forma profissional d) Entregar o equipamento utilizado na área apropriada e) Garantir que a área do bar volta ao seu estado original no final do período de serviço f) Manter padrões de higiene e segurança.	<i>Áreas apropriadas:</i> Cozinha, sala de refeições, bar, lavandaria
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> É esperado que os candidatos desempenhem procedimentos de limpeza correctos, de forma higiénica e segura	

UC HCT014018 - Preparar e servir uma variedade de bebidas alcoólicas

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Preparar e servir uma variedade de bebidas alcoólicas		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de servir uma variedade de bebidas alcoólicas segundo padrões profissionais.			
Código	UC HCT014018	Nível do QNQP	Médio 4
Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria

Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	
-------------------------	--	------------------------------------	--

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Preparar áreas e equipamentos de serviço de bebidas.	s) Verificar o inventário através do stock físico no início do serviço t) Identificar equipamentos e louças de vidro para uma variedade de bebidas alcoólicas. u) Preparar as áreas de serviço de bebidas, o equipamento e os produtos apropriados para o serviço. v) Preparar a guarnições e os itens de serviço apropriados para cocktails.	<i>Louças de vidro:</i> Copos de licor, copos de xerez, pequenos cálices, copos de martini, copos de vinho, copos de bola/ copos de whisky, copos de vidro. <i>Equipamento:</i> Cálices pequenos de medida, filtros/funis, abre garrafas, saca-rolhas, baldes de gelo, facas e tábuas de corte, tabuleiros, jarros, colheres de gelo
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> É esperado que os candidatos identifiquem as diferentes louças de vidro, expliquem as suas utilizações e preparem ingredientes para guarnições.	
2. Preparar e servir uma variedade de vinhos	a) Definir os tipos de vinhos brancos e as condições de armazenamento apropriadas b) Definir os tipos de vinhos tintos e as condições de armazenamento apropriadas c) Definir os tipos de vinhos rosé e as condições de armazenamento apropriadas d) Verificar de forma a assegurar que está disponível um stock suficiente de vinho e está guardado à temperatura correcta para ser servido. e) Apresentar a lista de vinhos ao cliente, fornecendo ajuda quando requerido f) Aplicar os procedimentos correctos para servir uma variedade de vinhos	<i>Vinhos brancos:</i> Seco, doce, médio, gaseificado <i>Vinho Verde:</i> Branco e tinto <i>Vinhos tintos:</i> Seco, doce, médio <i>Rosé:</i>
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> E esperado que os candidatos descrevam uma variedade de vinhos e as suas condições de	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<p>armazenagem.</p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>É esperado que os candidatos realizem o serviço de uma variedade de vinhos, de acordo com padrões profissionais, cobrindo o Âmbito de Actuação.</p>	<p>Seco, doce, médio</p> <p>Vinhos fortificados:</p> <p>Porto, Madeira</p>
3. Preparar e servir uma variedade de outras bebidas alcoólicas	<p>a. Definir tipos diferentes de bebidas alcoólicas e as condições de armazenagem apropriadas</p> <p>b. Determinar as características de diferentes tipos de bebidas alcoólicas</p> <p>c. Determinar as características de misturadores</p> <p>d. Seleccionar o equipamento apropriado para o serviço de bebidas alcoólicas</p> <p>e. Aplicar os procedimentos correctos para o serviço de bebidas alcoólicas</p>	<p><i>Bebidas alcoólicas:</i></p> <p>Gin, Vodka, Whisky, Tequila, Brandy, Cervejas, Cocktails</p> <p><i>Misturadores:</i></p> <p>Sprite, Coca-Cola, ginger ale, Água Tônica, Água com gás</p> <p><i>Equipamento</i></p> <p>Louças de vidro, tabuleiros ou carros, talheres, toalhas e panos, guardanapos, saca-rolhas, baldes de gelo, montras, frigoríficos, facas</p>
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Orais/Escritas</i></p> <p>É esperado que os candidatos descrevam correctamente as principais bases de sabor de uma variedade de bebidas alcoólicas e as suas condições de armazenagem.</p> <p><i>Demonstração</i></p> <p>É esperado que os candidatos sirvam um mínimo de 10 bebidas alcoólicas com os misturadores apropriados.</p>	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
4. Conduzir a limpeza das áreas de bar de uma forma profissional	g) Identificar o momento em que os clientes terminaram a bebida h) Remover o equipamento apropriado de uma forma profissional i) Entregar o equipamento utilizado na área apropriada j) Garantir que a área do bar volta ao seu estado original no final do período de serviço k) Manter padrões de higiene e segurança.	<i>Áreas apropriadas:</i> Cozinha, sala de refeições, bar, lavandaria
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> É esperado que os candidatos desempenhem procedimentos de limpeza correctos, de forma higiénica e segura	

UC HCT014019 - Conduzir operações de Bar

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Conduzir operações de bar		
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência refere-se à capacidade de supervisionar a preparação e fornecimento de operações de serviço de bar, incluindo a avaliação do serviço			
Código	UC HCT014019	Nível do QNQP	Médio 4
Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Planear para o serviço eficaz de bebidas	w) Criar um plano de trabalho para o serviço eficaz de uma refeição x) Alocar tarefas a membros da equipa y) Detalhar quaisquer instruções especiais	<i>Membros da equipa:</i> O plano de trabalho deve aplicar-se a um mínimo de duas (2) pessoas
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> O candidato deve produzir um plano de trabalho eficaz detalhando tarefas a serem realizadas durante o serviço. O plano de trabalho deve aplicar-se a um mínimo de duas (2) pessoas	
2. Supervisionar a preparação para o serviço de bebidas alcoólicas e não alcoólicas	a) Descrever as características de uma operação de bar bem sucedida b) Assegurar que o bar está montado, utilizando procedimentos apropriados de controlo, para ir ao encontro do estilo da casa e os requisitos do cliente para uma dada situação c) Assegurar que os padrões de higiene e segurança pessoal e ambiental estão de acordo com a legislação e boas práticas d) Aplicar habilidades sociais apropriadas e) Trabalhar eficazmente como um indivíduo e como parte de uma equipa	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Âmbito de Actuação
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Orais/Escritas</i></p> <p>O candidato deve descrever com precisão as características principais de uma operação de bar bem sucedida</p> <p><i>Demonstração</i></p> <p>O candidato deve demonstrar as habilidades requeridas para monitorar o próprio desempenho e o de outras pessoas enquanto aplica habilidades sociais, higiene e segurança.</p>	
3. Supervisionar o serviço de bebidas alcoólicas e não alcoólicas	<p>a) Supervisionar a distribuição de uma variedade de bebidas alcoólicas e não alcoólicas para satisfazer os requisitos do cliente, requisitos legais e estilos da casa.</p> <p>b) Organizar o trabalho do pessoal e recursos para satisfazer o estilo da casa e os requisitos dos clientes</p> <p>c) Assegurar que os padrões de higiene e segurança pessoal e ambiental estão de acordo com a legislação e boas práticas</p> <p>d) Aplicar habilidades sociais apropriadas</p> <p>e) Trabalhar eficazmente como um indivíduo e como parte de uma equipa.</p>	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Demonstração</i></p> <p>O candidato deve demonstrar as habilidades requeridas para monitorar a provisão de serviços incluindo as habilidades sociais e higiene e segurança requeridas durante a operação</p>	
4. Avaliar a provisão de serviços na área do bar	<p>a) Avaliar a provisão do serviço</p> <p>b) Analisar os pontos fortes e fracos da provisão do serviço</p> <p>c) Efectuar uma sessão de revisão eficaz</p>	<p><i>Apreciação eficaz</i></p> <p>Comunicação, detalhe, habilidades de escuta</p>

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Orais/Escritas</i></p> <p>O candidato deve fornecer um relatório sobre o resultado da operação de serviço</p> <p><i>Demonstração</i></p> <p>O candidato deve fornecer uma sessão eficaz de apreciação tendo em consideração os pontos fortes e fracos identificados</p>	

UC HCT014020 - Conduzir operações de Restaurante

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Conduzir operações de serviços de restaurante	
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência refere-se à capacidade de supervisionar a preparação e fornecimento de operações de serviço de refeições, incluindo a avaliação do serviço			
Código	UC HCT014020	Nível do QNQP	Médio 4
Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Planear para o serviço eficaz de refeições	z) Criar um plano de trabalho para o serviço eficaz de uma refeição aa) Alocar tarefas a membros da equipa bb) Detalhar quaisquer instruções especiais	Membros da equipa: O plano de trabalho deve aplicar-se a um mínimo de duas (2) pessoas
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> O candidato deve produzir um plano de trabalho eficaz detalhando tarefas a serem realizadas durante o serviço. O plano de trabalho deve aplicar-se a um mínimo de duas (2) pessoas	
2. Monitorizar a preparação para o serviço de refeições bem sucedida	a) Aplicar as características de uma operação de serviço de refeições bem sucedida b) Monitorizar a preparação do restaurante e áreas auxiliares, de forma a corresponder aos requisitos do menu, para uma dada situação c) Aplicar os padrões de higiene e segurança pessoal e ambiental garantindo que estão de acordo com a legislação e boas práticas d) Aplicar habilidades sociais apropriadas e) Trabalhar eficazmente como um indivíduo e como parte de uma equipa	Requisitos do menu: Conhecimento dos ingredientes do menu e acompanhamentos requeridos
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> O candidato deve descrever correctamente as principais características de uma operação de restaurante bem sucedida <i>Demonstração</i> O candidato deve demonstrar as habilidades requeridas para monitorar o próprio desempenho e o de outras pessoas enquanto aplica habilidades sociais, higiene e	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	segurança.	
3. Monitorizar o serviço de refeições	a) Monitorizar o serviço de uma variedade de pratos, de forma a corresponder aos requisitos do cliente e do estilo da casa, para uma dada situação b) Monitorizar o trabalho do pessoal e recursos para corresponder ao estilo da casa e aos requisitos dos clientes c) Assegurar que os padrões de higiene e segurança pessoal e ambiental estão de acordo com a legislação e boas práticas d) Aplicar habilidades sociais apropriadas e) Trabalhar eficazmente como um indivíduo e como parte de uma equipa	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração</i> O candidato deve demonstrar as habilidades requeridas para monitorar a provisão de serviços incluindo as habilidades sociais e higiene e segurança requeridas durante a operação	
4. Avaliar a provisão do serviço no restaurante	d) Avaliar a provisão do serviço e) Analisar os pontos fortes e fracos da provisão do serviço f) Aplicar uma sessão de apreciação eficaz	<i>Apreciação eficaz:</i> Comunicação, detalhe, habilidades de escuta
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> O candidato deve fornecer um relatório sobre o resultado da operação de serviço <i>Demonstração:</i> O candidato deve fornecer uma sessão eficaz de apreciação tendo em consideração os pontos fortes e fracos identificados	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação

UC HCT014021 - Realizar diferentes estilos de serviços de mesa

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Realizar diferentes estilos de serviço de mesa		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de demonstrar diferentes estilos de serviço de refeições numa variedade de ocasiões, limpar e renovar o restaurante de acordo com os padrões requeridos.			
Código	UC HCT014021	Nível do QNQP	Médio 4
Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria
Data de Registro:		Data de Revisão de Registro:	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
--------------------------	-------------------------	--------------------

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Investigar diferentes estilos de serviço de refeições	w) Identificar uma variedade de estilos de serviço de refeições utilizados nacionalmente e internacionalmente. x) Comparar as características de estilos de serviço. y) Fazer corresponder os estilos de serviço com os cenários apropriados.	<i>Estilos de serviço de refeições:</i> <i>A la carte</i> , prato do dia, função, cafetaria, pratos familiares
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> O candidato deve identificar as características principais de cada estilo de serviço e ser capaz de aplicar estes estilos no ambiente apropriado.	
2. Preparar o restaurante para o serviço	cc) Assegurar que a área do restaurante está efectivamente limpa antes do serviço. dd) Assegurar que todo o equipamento relevante está colocado nas mesas de acordo com o tipo de menu e o estilo de serviço em operação. ee) Assegurar que todos os itens complementares estão colocados correctamente de acordo com um dado menu. ff) Preparar as áreas auxiliares para o serviço de acordo com um dado menu. gg) Manter práticas higiénicas e seguras.	<i>Equipamento relevante:</i> Talheres, louça de barro, artigos de serviço de mesa, louças de vidro e panos <i>Itens complementares:</i> Molhos, outros acompanhamentos <i>Áreas auxiliares:</i> Sala de refeição, copa, área de recepção
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> O candidato é capaz de preparar um serviço à mesa de refeições e bebidas, para um mínimo de quatro (4) individuais (covers) utilizando um dado menu.	
3. Processar os pedidos dos clientes para o serviço à mesa	k) Apresentar o menu ao cliente de uma forma simpática e prestável. l) Fornecer uma descrição breve e correcta do menu ao cliente. m) Registar correctamente o pedido do cliente de acordo com as posições à mesa. n) Processar os pedidos através das secções / departamentos apropriados.	<i>Departamentos / secções apropriadas:</i> Cozinha, bar, caixa

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidato informa o cliente acerca das opções do menu, regista correctamente e processa o pedido, para um mínimo de quatro (4) individuais utilizando um dado menu.</p>	
4. Realizar os procedimentos de serviço de refeições	<p>a) Preparar correctamente todo o equipamento de serviço requerido para as escolhas do menu.</p> <p>b) Modificar os arranjos de talheres de acordo com as escolhas do menu.</p> <p>c) Reunir e servir as escolhas do menu seleccionadas, a cada cliente, pela ordem correcta</p> <p>d) Reunir e servir aos clientes as bebidas escolhidas.</p> <p>e) Manter padrões de higiene e segurança.</p>	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidato deve desempenhar, de forma higiénica e segura, os procedimentos de serviço simples de refeições e bebidas, para um mínimo de quatro (4) individuais utilizando um dado menu.</p>	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
5. Realizar a limpeza da mesa de forma profissional	l) Identificar o momento em que todos os clientes terminaram a refeição. m) Remover o equipamento apropriado no fim de cada prato de forma profissional. n) Entregar o equipamento utilizado, à área apropriada, no final de cada prato. o) Garantir que a área do restaurante volta ao seu estado original no final do período de serviço. p) Manter padrões de higiene e segurança.	<i>Equipamento apropriado:</i> Talheres, louça de barro, artigos de serviço de mesa, louças de vidro e panos <i>Forma profissional:</i>
	Evidências Requeridas	Remover um mínimo de 2 pratos e 4 itens de talheres numa operação <i>Áreas apropriadas:</i> Cozinha, sala de refeições, bar, lavandaria
	<i>Demonstração:</i> A capacidade do candidato desempenhar procedimentos de limpeza correctos, de forma higiénica e segura, para um mínimo de quatro (4) individuais.	

UC HCT014022 - Planear e realizar um evento simples em hotelaria

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Planear e realizar um evento simples em hotelaria		
Descrição da Unidade de Competência: Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de preparar, planear e implementar um evento e avaliar o processo do evento.			
Código	UC HCT014022	Nível do QNQP	Médio 4
Área	09 Serviços	Sub-Área:	1.Hotelaria
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Planear um evento simples em hotelaria	hh) Preparar um plano de evento a partir de uma dada informação ii) Preparar um orçamento para o evento jj) Especificar os requisitos de colaboradores	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas:</i> O candidato deve produzir um plano de evento eficaz que cubra todos os aspectos de	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	orçamentação, colaboradores e sequência de eventos.	
2. Implementar o plano do evento	a. Realizar uma sessão de informações prévias para os colaboradores b. Orientar o início do evento c. Monitorizar a agenda do evento d. Manter os padrões de serviço ao longo do evento	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas:</i> O candidato deve produzir notas para a realização de uma sessão de informações prévias <i>Demonstração</i> O candidato deve demonstrar a capacidade de monitorizar todas as fases do processo do evento, assegurando a manutenção dos padrões em todos os momentos.	
3. Avaliar o processo do evento	a) Avaliar a eficácia do plano do evento. b) Avaliar a eficácia das contribuições individuais e do grupo para o evento. c) Realizar uma sessão de conclusão (debriefing)	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais / Escritas:</i> O candidato deve fornecer um relatório que inclua a avaliação de cada fase do processo do evento, incluindo uma avaliação das contribuições dos colaboradores. Na base do relatório, o candidato deve fornecer recomendações para melhorias.	

UC HCT014030 - Desempenhar uma auto-avaliação sobre uma determinada actividade

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Desempenhar uma auto-avaliação de actividade prática	
Descrição da Unidade de Competência			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a avaliação do desempenho de tarefas práticas dentro de uma organização de uma forma independente			
Código	UC HCT014030	Nível do QNQP	Médio 4
Área	09 Serviços	Sub-área	1.Hotelaria
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
4. Compilar uma lista de actividades que deverão ser verificadas	z) Analisar as actividades a ser realizadas durante a actividade prática aa) Referir os padrões desejados a serem cumpridos de acordo com os padrões organizacionais bb) Chegar a um acordo sobre os padrões definidos com a pessoa apropriada cc) Preparar uma lista de verificação das tarefas a serem realizadas	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Orais/Escritas</i> O Candidato analisará as tarefas práticas que serão realizadas de acordo com os padrões acordados	
5. Realizar o processo de auto-avaliação	kk) Realizar o processo de avaliação num momento adequado ll) Utilizar a lista de verificação preparada para registar os resultados do processo	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<p>de auto-avaliação mm) Realizar a decisão final com base no desempenho das tarefas práticas de acordo com os padrões organizacionais</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Orais/Escritas</i></p> <p>O Candidato realizará uma lista de verificação sobre o respectivo desempenho prático</p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidato demonstrará uma avaliação eficaz das tarefas de trabalho</p>	totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
6. Apresentar e Rever os resultados da auto-avaliação	<p>o) Apresentar os resultados da auto-avaliação ao supervisor p) Discutir e rever os resultados da auto-avaliação q) Estabelecer os requisitos de acções futuras</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Orais/Escritas</i></p> <p>O Candidato realizará individualmente um relatório sobre o respectivo desempenho prático</p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>O Candidato demonstrará a sua avaliação de desempenho de acordo com os padrões organizacionais</p>	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

5.4 RESTAURANTE E BAR – MODULOS DE COMPETENCIA

MO HCT 014016 - Cobrar ao cliente e processar o pagamento

TITULO DO MÓDULO: COBRAR A CLIENTES E PROCESSAR PAGAMENTOS

Código do módulo: MO HCT 014016

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 4

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

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

Resultados de Aprendizagem:

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

TITULO DO MÓDULO: COBRAR A CLIENTES E PROCESSAR PAGAMENTOS

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

CrITÉrios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| nn) | Preparar correctamente rolos de papel e caixas registadoras para a operação. |
| oo) | Proteger os pontos de pagamento de acessos não autorizados. |
| pp) | Aceitar cheques, cartões de débito e cartões de crédito de acordo com os procedimentos organizacionais. |
| qq) | No final do turno, fechar o ponto de pagamento ou realizar a transição correctamente. |
| rr) | Guardar os pagamentos recebidos e a documentação de pagamentos no local correcto. |
-

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas:

Demonstração

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

TITULO DO MÓDULO: COBRAR A CLIENTES E PROCESSAR PAGAMENTOS

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

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Validar, completar e autorizar correctamente cheques de viagem |
| (b) | Mostrar taxas de câmbio e de comissões para moeda estrangeira e equivalentes de dinheiro, de uma forma visível, e aconselhar/anunciar prontamente alterações nestas taxas. |
| (c) | Converter divisas correctamente utilizando taxas de câmbio actualizadas e entregar o troco correcto em Meticais. |
| (d) | Guardar cheques de viagem e dinheiro correctamente e em segurança. |
-

Âmbito de Actuação

Moeda estrangeira:

Dólares americanos, Rands, Euros

Variedade de equivalentes de dinheiro:

Cartões de pagamento internacionais, cheques de viagem

Evidências Requeridas:

Demonstração:

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

TITULO DO MÓDULO: COBRAR A CLIENTES E PROCESSAR PAGAMENTOS

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

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Reconhecer uma variedade de situações potenciais difíceis. |
| (b) | Lidar com a situação de acordo com os procedimentos apropriados. |
| (c) | Conduzir o processo de uma forma eficiente e amigável para o cliente. |
-

Âmbito de Actuação

Situações inesperadas:

Discrepâncias no dinheiro, falta de trocos, disputas com os clientes, falta de fundo de caixa, problemas com pagamentos de clientes, falha no funcionamento dos equipamentos, dinheiro falso / cartão suspeito / cheques fraudulentos, erros ou omissões.

Procedimentos apropriados:

Organizacionais, legais

Evidências Requeridas

Demonstração:

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

TÍTULO DO MÓDULO: COBRAR A CLIENTES E PROCESSAR PAGAMENTOS

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

É esperado que este módulo...

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

Resultado de Aprendizagem 2:

Resultado de Aprendizagem 3:

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

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

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

Resultado de Aprendizagem 1 – 3:

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

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

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor MINED 2009

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

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

MO HCT014017-Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcolicas

TITULO DO MÓDULO: PREPARAR E SERVIR UMA VARIEDADE DE BEBIDAS NÃO ALCOÓLICAS

Código do módulo: MO HCT014017

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 4

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de servir uma variedade de bebidas não alcoólicas segundo padrões profissionais.

Resultados de Aprendizagem:

1. Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcoólicas frias
2. Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcoólicas quentes
3. Conduzir a limpeza das áreas de bar de uma forma profissional

TÍTULO DO MÓDULO: PREPARAR E SERVIR UMA VARIEDADE DE BEBIDAS NÃO ALCOÓLICAS

**Resultado de Aprendizagem 1: Preparar e servir uma variedade de bebidas
não alcoólicas frias**

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| dd) | Definir uma variedade de bebidas não alcoólicas frias disponíveis localmente |
| ee) | Descrever as condições de armazenagem apropriadas para bebidas não alcoólicas frias |
| ff) | Identificar os equipamentos e louças de vidro apropriados para uma variedade de bebidas não alcoólicas frias |

- gg) Preparar uma variedade de guarnições apropriadas para bebidas não alcoólicas frias
- hh) Preparar as áreas de serviço de bebidas com o equipamento e os produtos apropriados
-

Âmbito de Actuação

Louças de vidro:

Copos de vinho, copos de bola, copos de vidro.

Equipamento

Cálices pequenos de medida, filtros/funis, abre-garrafas, saca-rolhas, baldes de gelo, facas e tábuas de corte, tabuleiros, jarros, colheres de gelo

Bebidas não alcoólicas frias:

Sumos de fruta fresca, águas minerais, bebidas carbonizadas

Evidências Requeridas:

Demonstração:

É esperado que os estudantes identifiquem as diferentes louças de vidro, expliquem as suas utilizações e preparem ingredientes para guarnições. É esperado que os estudantes sirvam uma variedade de bebidas não alcoólicas frias

TÍTULO DO MÓDULO: PREPARAR E SERVIR UMA VARIEDADE DE BEBIDAS NÃO ALCOÓLICAS

Resultado de Aprendizagem 2: Preparar e servir uma variedade de bebidas

não alcoólicas quentes

Critérios de Desempenho

- | | |
|----|---|
| f) | Definir uma variedade de bebidas não alcoólicas quentes disponíveis localmente |
| g) | Descrever as condições de armazenagem apropriadas para bebidas não alcoólicas quentes |
| h) | Identificar equipamento de serviço apropriado para uma variedade de bebidas não alcoólicas quentes. |
| i) | Preparar uma variedade de guarnições apropriadas para bebidas não alcoólicas quentes |
| j) | Preparar as áreas de serviço de bebidas com o equipamento e os produtos apropriados |
-

Âmbito de Actuação

Equipamento de serviço:

Cafeteira, bules de chá, chaleiras, chávenas, pires, colheres, copos, e equipamento relacionado com o serviço

Bebidas não alcoólicas quentes:

Variedade de chás, variedade de cafés, chocolate, sumos de fruta quentes, outras bebidas à base de leite

Evidências Requeridas:

Demonstração:

É esperado que os estudantes identifiquem as diferentes peças de equipamento de serviço, expliquem as suas utilizações e preparem os ingredientes para guarnições. É esperado que os estudantes sirvam uma variedade de bebidas não alcoólicas quentes

**TITULO DO MÓDULO: PREPARAR E SERVIR UMA VARIEDADE DE
BEBIDAS NÃO ALCOÓLICAS**

Resultado de Aprendizagem 3: Conduzir a limpeza das áreas de bar de uma forma profissional

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|----|--|
| q) | Identificar o momento em que os clientes terminaram a bebida |
| r) | Remover o equipamento apropriado de uma forma profissional |
| s) | Entregar o equipamento utilizado na área apropriada |
| t) | Garantir que a área do bar volta ao seu estado original no final do período de serviço |
| u) | Manter padrões de higiene e segurança. |
-

Âmbito de Actuação

Áreas apropriadas:

Cozinha, sala de refeições, bar, lavandaria

Evidências Requeridas:

Demonstração:

É esperado que os estudantes desempenhem procedimentos de limpeza correctos, de forma higiénica e segura

TÍTULO DO MÓDULO: PREPARAR E SERVIR UMA VARIEDADE DE BEBIDAS NÃO ALCOÓLICAS

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

É esperado que este módulo apresente aos estudantes uma variedade de bebidas não alcoólicas consumidas em Moçambique pelos locais e visitantes. Vão também ser apresentados aos estudantes as habilidades associadas ao serviço numa variedade de situações.

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 2

Este Módulo deve ser leccionado em conjunção com “Preparar e servir uma variedade de bebidas alcoólicas” de forma a facilitar o leccionamento e a avaliação.

Tendo em conta que a maior parte deste módulo será leccionado em áreas prática, no início da apresentação da variedade de bebidas disponíveis, será sensato despendar algum tempo observando os métodos de preparação e produção. O estudante deverá estar apto a reconhecer uma variedade de tipos de marcas das bebidas não alcoólicas mais geralmente consumidas em Moçambique.

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

- Variedade de bebidas não alcoólicas, incluindo a descrição de sabor do principal componente
- Fazer corresponder bebidas com comidas
- Variedade de bebidas servidas
- Quaisquer factores significativos que afectam o serviço
- Feedback dos clientes

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

Durante este Módulo deve ser feita referência aos seguintes Módulos Obrigatórios:

- Introdução às habilidades de marketing e vendas
- Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo
- Manter um programa de limpeza para a área

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

O docente deve definir bebidas não alcoólicas nos termos descritos no Âmbito de Aplicação. Os estudantes devem então ser encorajados a identificar um mínimo de 5 de cada categoria utilizando as marcas a elas associadas.

As condições de armazenamento devem incluir:

- Controlos de temperatura
- Humidade
- Segurança
- Iluminação

O docente deve fornecer uma vasta variedade de equipamento e louças de vidro de serviço de forma a satisfazer o mínimo do Âmbito de Aplicação. Ao identifica-los, os estudantes

devem fazer sugestões particulares acerca das peças requeridas por cada tipo de bebida, utilizando nomes de marcas aceites como exemplos.

Os estudantes devem ser encorajados a considerar servir uma variedade de bebidas não alcoólicas a partir de áreas de bar temporárias assim como de áreas de bar estabelecidas na escola. A preparação da área de bar / serviço deve levar em consideração os Módulos “Manter um Programa de Limpeza para a área” e “Monitorar práticas de Higiene e Segurança na Hotelaria e Turismo”. Quaisquer materiais promocionais devem ser dispostos de uma forma atractiva, tendo em mente a percepção do cliente e habilidades práticas de serviço.

O docente deve demonstrar as diferentes técnicas de preparação de guarnições para a maior variedade de bebidas possível. Os estudantes devem então praticar as guarnições que são mais utilizadas em Moçambique. Estes devem incluir:

- Fruta fresca
- Guardanapos
- Outras guarnições, por exemplo, chapelinhos, etc.

Resultado de Aprendizagem 2:

O docente deve definir bebidas não alcoólicas nos termos descritos no Âmbito de Aplicação. Os estudantes devem então ser encorajados a identificar um mínimo de 5 de cada categoria utilizando as marcas a elas associadas.

As condições de armazenamento devem incluir:

- Controlos de temperatura
- Humidade
- Segurança
- Iluminação

O docente deve fornecer uma vasta variedade de equipamento e louças de vidro de serviço de forma a satisfazer o mínimo do Âmbito de Aplicação. Ao identifica-los, os estudantes devem fazer sugestões particulares acerca das peças requeridas por cada tipo de bebida, utilizando nomes de marcas aceites como exemplos.

Os estudantes devem ser encorajados a considerar servir uma variedade de bebidas não alcoólicas a partir de áreas de bar temporárias assim como de áreas de bar estabelecidas na escola. A preparação da área de bar / serviço deve levar em consideração os Módulos “Manter um Programa de Limpeza para a área” e “Monitorar práticas de Higiene e Segurança na Hotelaria e Turismo”. Quaisquer materiais promocionais devem ser dispostos de uma forma atractiva, tendo em mente a percepção do cliente e habilidades práticas de serviço.

O docente deve demonstrar as diferentes técnicas de preparação de guarnições para a maior variedade de bebidas possível. Os estudantes devem então praticar as guarnições que são mais utilizadas em Moçambique. As guarnições devem também incluir quaisquer acompanhamentos. Estes devem incluir:

- Limões
- Leite / Derivados do leite
- Açúcares
- Canela
- Guardanapos

Resultado de Aprendizagem 3:

O docente deve explicar que a razão para esperar por todos os convidados terminarem antes de levantar as mesas é porque é visto como falta de maneiras colocar as pessoas sob pressão para terminar a refeição.

O docente deve demonstrar as técnicas de remover o equipamento de serviço correctamente:

- Retirar os copos / chávenas pelo lado direito dos clientes
- A utilização correcta de um tabuleiro
- O método correcto de substituir um cinzeiro

Os estudantes devem praticar estas técnicas antes de lidarem com clientes reais.

O docente deve evidenciar as oportunidades para reciclar produtos utilizados no serviço de bebidas:

- Garrafas de vidro
- Latas de alumínio
- Tampas de garrafas
- Caixas

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1 – 3:

Todos os Resultados de Aprendizagem deste Módulo devem ser avaliados numa área prática dentro da área do restaurante / bar. Evidências deste desempenho devem ser

reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registradas numa lista de verificação de observação.

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

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor MINED 2008

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

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

MO HCT014018-Preparar e servir uma variedade de bebidas alcoólicas

TÍTULO DO MÓDULO: PREPARAR E SERVIR UMA VARIEDADE DE BEBIDAS ALCOÓLICAS

Código do módulo: MO HCT014018

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de servir uma variedade de bebidas alcoólicas segundo padrões profissionais.

Resultados de Aprendizagem:

1. Preparar áreas e equipamentos de serviço de bebidas
2. Preparar e servir uma variedade de vinhos
10. Preparar e servir uma variedade de outras bebidas alcoólicas
11. Conduzir a limpeza das áreas de bar de uma forma profissional

TITULO DO MÓDULO: PREPARAR E SERVIR UMA VARIEDADE DE BEBIDAS ALCOÓLICAS

Resultado de Aprendizagem 1: Preparar áreas e equipamentos de serviço de bebidas

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (p) | Verificar o inventário através do stock físico no início do serviço |
| (q) | Identificar equipamentos e louças de vidro para uma variedade de bebidas alcoólicas |
| (r) | Preparar as áreas de serviço de bebidas, o equipamento e os produtos apropriados para o serviço. |
| (s) | Preparar a guarnições e os itens de serviço apropriados para cocktails. |
-

Âmbito de Actuação

Louças de vidro:

Copos de licor, copos de xerez, pequenos cálices, copos de martini, copos de vinho, copos de bola/ copos de whisky, copos de vidro.

Equipamento

Cálices pequenos de medida, filtros/funis, abre-garrafas, saca-rolhas, baldes de gelo, facas e tábuas de corte, tabuleiros, jarros, colheres de gelo

Evidências Requeridas:

Demonstração:

É esperado que os estudantes identifiquem as diferentes louças de vidro, expliquem as suas utilizações e preparem ingredientes para guarnições.

TÍTULO DO MÓDULO: PREPARAR E SERVIR UMA VARIEDADE DE BEBIDAS ALCOÓLICAS

Resultado de Aprendizagem 2: Preparar e servir uma variedade de vinhos

Critérios de Desempenho

- | | |
|----|--|
| g) | Definir os tipos de vinhos brancos e as condições de armazenamento apropriadas |
| h) | Definir os tipos de vinhos tintos e as condições de armazenamento apropriadas |
| i) | Definir os tipos de vinhos rosé e as condições de armazenamento apropriadas |
| j) | Verificar de forma a assegurar que está disponível um stock suficiente de vinho e está guardado à temperatura correcta para ser servido. |
| k) | Apresentar a lista de vinhos ao cliente, fornecendo ajuda quando requerido |
| l) | Aplicar os procedimentos correctos para servir uma variedade de vinhos |
-

Âmbito de Actuação

Vinhos brancos:

Seco, doce, médio, gaseificado

Vinhos tintos:

Seco, doce, médio

Rosé:

Seco, doce, médio

Vinho Verde:

Branco e tinto

Vinhos fortificados:

Porto, Madeira

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

E esperado que os estudantes descrevam uma variedade de vinhos e as suas condições de armazenagem.

Demonstração:

É esperado que os estudantes realizem o serviço de uma variedade de vinhos, de acordo com padrões profissionais, cobrindo o Âmbito de Actuação.

Resultado de Aprendizagem 3: Preparar e servir uma variedade de outras bebidas alcoólicas

- a. Definir tipos diferentes de bebidas alcoólicas e as condições de armazenagem apropriadas
- b. Determinar as características de diferentes tipos de bebidas alcoólicas
- c. Determinar as características de misturadores
- d. Seleccionar o equipamento apropriado para o serviço de bebidas alcoólicas
- e. Aplicar os procedimentos correctos para o serviço de bebidas alcoólicas

Bebidas alcohólicas:

Gin, Vodka, Whisky, Tequila, Brandy, Cervejas, Cocktails

Misturadores:

Sprite, Coca-Cola, Ginger Ale, Água Tônica, Água com gás

Equipamento

Evidências Requeridas

(e)

Manter padrões de higiene e segurança.

Âmbito de Actuação

Áreas apropriadas:

Cozinha, sala de refeições, bar, lavandaria

Evidências Requeridas

Demonstração:

É esperado que os estudantes desempenhem procedimentos de limpeza correctos, de forma higiénica e segura

TÍTULO DO MÓDULO: PREPARAR E SERVIR UMA VARIEDADE DE BEBIDAS ALCOÓLICAS

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

É esperado que este módulo apresente aos estudantes uma variedade de bebidas alcoólicas geralmente consumidas em Moçambique pelos locais e visitantes. Vão também ser apresentados aos estudantes as habilidades associadas ao serviço numa variedade de situações.

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

Este Módulo deve ser leccionado em conjunção com “Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcoólicas” de forma a facilitar o leccionamento e a avaliação.

Tendo em conta que a maior parte deste módulo será leccionado em áreas prática, no início da apresentação da variedade de bebidas disponíveis, será sensato despendar algum tempo observando os métodos de preparação e produção. O estudante deverá estar apto a reconhecer uma variedade de tipos de marcas das bebidas mais geralmente consumidas em Moçambique.

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

- Variedade de bebidas alcoólicas, incluindo a descrição de sabor do principal componente
- Fazer corresponder bebidas com comidas
- Variedade de bebidas servidas
- Quaisquer factores significativos que afectam o serviço
- Feedback dos clientes

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

Durante este Módulo deve ser feita referência aos seguintes Módulos Obrigatórios:

- Introdução às habilidades de marketing e vendas
- Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo
- Manter um programa de limpeza para a área

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Deve ser apresentado aos estudantes um inventário completo que inclua todas as bebidas e equipamento mantido na área do bar da escola. Este inventário deve ser realizado em pares e os estudantes devem verificar duas vezes a contagem física. Esta deve corresponder ao inventário feito anteriormente e as discrepâncias devem ser relatadas ao docente o mais cedo possível. Devem ser propostas possíveis explicações para quaisquer discrepâncias.

O docente deve fornecer uma vasta variedade de equipamento e louças de vidro de serviço de forma a satisfazer o mínimo do Âmbito de Aplicação. Ao identifica-los, os estudantes devem fazer sugestões particulares acerca das peças requeridas por cada tipo de bebida, utilizando nomes de marcas aceites como exemplos.

Os estudantes devem ser encorajados a considerar servir uma variedade de bebidas alcoólicas a partir de áreas de bar temporárias assim como de áreas de bar estabelecidas na escola. A preparação da área de bar / serviço deve levar em consideração os Módulos “Manter um Programa de Limpeza para a área” e “Monitorar práticas de Higiene e Segurança na Hotelaria e Turismo”. Quaisquer materiais promocionais devem ser dispostos de uma forma atractiva, tendo em mente a percepção do cliente e habilidades práticas de serviço.

O docente deve demonstrar as diferentes técnicas de preparação de guarnições para a maior variedade de bebidas possível. Os estudantes devem então praticar as guarnições que são mais utilizadas em Moçambique. Estes devem incluir:

- Fruta fresca
- Guardanapos
- Outras guarnições, por exemplo, chapéus de chuva em miniatura, etc.

Resultado de Aprendizagem 2:

O docente deve apresentar os principais pontos da produção de vinho para cada ponto do Âmbito de Aplicação e incluir champanhe. Os principais países produtores de vinho devem incluir:

- África do Sul
- Austrália
- Portugal
- França

Esta lista não é exaustiva e os estudantes devem ser encorajados a desenvolver o seu conhecimento de vinhos ao longo do tempo.

As condições de armazenamento devem incluir:

- Temperaturas
- Humidade
- Segurança
- Iluminação

Devem ser explicados os efeitos de condições de armazenamento deficientes, com a resultante perda de rendimento.

Os estudantes devem concordar sobre o número mínimo de cada um dos vinhos a ter em armazém. Este acordo deve ser baseado em informação histórica fornecida pelo docente sobre os vinhos que provaram ser populares no passado recente. Ao decidir sobre a quantidade que deve estar disponível para serviço imediato, os estudantes devem verificar quantas pessoas marcaram a refeição e se existem pedidos especiais / razões para a marcação, isto é, celebrações de qualquer tipo.

O docente deve examinar a lista de vinhos com os estudantes e, quando possível, (dentro das leis Moçambicanas de licenciamento) os estudantes devem ser encorajados a provar o vinho. Este aspecto vai permitir que os estudantes forneçam uma recomendação mais elaborada aos clientes, quando estes a pedirem.

Na preparação para qualquer serviço de bar, o estudante deve ter uma cópia do menu a ser oferecido de forma a fazer-lhe corresponder os vinhos / bebidas a serem recomendados ao cliente. Este exercício de correspondência devem ser verificados pelo docente antes do início do serviço de forma a garantir exactidão e adequação. Estas recomendações devem ter em conta:

- Preço
- País de origem
- Sabor dominante
- Alternativas

A aplicação dos procedimentos correctos para servir uma variedade de vinhos deve incluir o seguinte:

- Técnicas de abertura de garrafas utilizando o amigo do empregado de mesa
- Temperaturas correctas
- Escolha aceitável do copo
- Verificação da qualidade da rolha do vinho e oferecer uma prova ao anfitrião
- Servir as senhoras convidadas, senhores convidados e finalmente o anfitrião
- Reencher os copos ao longo do serviço da refeição

Resultado de Aprendizagem 3:

O docente deve categorizar os diferentes tipos de bebidas alcoólicas de forma a incluir o seguinte:

- Cervejas
- Bebidas espirituosas
- Licores
- Vinhos fortificados

As condições de armazenamento devem incluir:

- Temperaturas apropriadas
- Segurança
- Humidade
- Iluminação

O docente deve instruir os estudantes sobre os diferentes processos de fabricação / produção envolvidos na variedade de bebidas mencionadas no Âmbito de Aplicação. Se possível, e dentro das responsabilidades legais, os estudantes devem cheirar e provar as diferentes bebidas que podem ser oferecidas aos clientes.

Ao expor os estudantes a essas bebidas que são correntemente consideradas misturas, o docente deve explicar o porquê de certas bebidas destas combinarem com certas bebidas alcoólicas.

O docente deve preparar um bar / mesa de demonstração onde todos os itens de equipamento de serviço descritos no Âmbito de Actuação sejam expostos para propósitos de correspondência. Deve então ser pedido aos estudantes para identificar a correspondência correcta, fornecendo uma explicação para as suas escolhas.

O docente deve demonstrar os procedimentos correctos para o serviço de uma variedade de bebidas alcoólicas onde serão utilizadas garrafas vazias, de produtos de marca, cheias de água, de forma a poupar custos. Os estudantes podem então praticar estas técnicas no serviço atrás do bar e às mesas.

Resultado de Aprendizagem 4:

O docente deve explicar que a razão para esperar por todos os convidados terminarem antes de levantar as mesas é porque é visto como falta de maneiras colocar as pessoas sob pressão para terminar a refeição.

O docente deve demonstrar as técnicas de levantar os copos correctamente:

- Retirar os copos pelo lado direito dos clientes
- A utilização correcta de um tabuleiro
- O método correcto de substituir um cinzeiro

Os estudantes devem praticar estas técnicas antes de lidarem com clientes reais.

O docente deve evidenciar as oportunidades para reciclar produtos utilizados no serviço de bebidas:

- Garrafas de vidro
- Latas de alumínio
- Tampas de garrafas

- Caixas

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1 – 4:

Todos os Resultados de Aprendizagem deste Módulo têm um aspecto prático, tal como descrito nas Evidências Requeridas, e devem ser avaliados numa área prática dentro da área de bar da escola. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

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

Para além disto:

Resultado de Aprendizagem 2:

Os estudantes devem responder a um máximo de dez (10) questões de resposta curta baseadas nos diferentes tipos de vinhos e nas suas condições de armazenamento.

Resultado de Aprendizagem 3:

Os estudantes devem responder a um máximo de seis (6) questões de resposta curta baseadas nos diferentes tipos de bebidas alcoólicas e nas suas condições de armazenamento.

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor MINED 2008

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

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

MO HCT014019-Conduzir operações de Bar

Título do Módulo: CONDUZIR OPERAÇÕES DE BAR

Código do módulo: MO HCT014019

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar a capacidade de supervisionar a preparação e fornecimento de operações de serviço de bar, incluindo a avaliação do serviço

Resultados de Aprendizagem:

1. Planear para o serviço eficaz de bebidas
2. Supervisionar a preparação para o serviço de bebidas alcoólicas e não alcoólicas
12. Supervisionar o serviço de bebidas alcoólicas e não alcoólicas
13. Avaliar a provisão de serviços na área do bar

Titulo do Módulo: CONDUZIR OPERAÇÕES DE BAR

Resultado de Aprendizagem 1: Planear para o serviço eficaz de bebidas

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| ss) | Criar um plano de trabalho para o serviço eficaz de uma refeição |
| tt) | Alocar tarefas a membros da equipa |
| uu) | Detalhar quaisquer instruções especiais |
-

Âmbito de Actuação

Membros da equipa:

O plano de trabalho deve aplicar-se a um mínimo de **duas (2)** pessoas

Evidências Requeridas:

Escritas / Oraís:

O estudante deve produzir um plano de trabalho eficaz detalhando tarefas a serem realizadas durante o serviço. O plano de trabalho deve aplicar-se a um mínimo de **duas (2)** pessoas

Título do Módulo: CONDUZIR OPERAÇÕES DE BAR

**Resultado de Aprendizagem 2: Supervisionar a preparação para o serviço de
bebidas alcoólicas e não alcoólicas**

CrITÉrios de Desempenho

- | | |
|----|---|
| f) | Descrever as características de uma operação de bar bem sucedida |
| g) | Assegurar que o bar está montado, utilizando procedimentos apropriados de controlo, para ir ao encontro do estilo da casa e os requisitos do cliente para uma dada situação |
| h) | Assegurar que os padrões de higiene e segurança pessoal e ambiental estão de acordo com a legislação e boas práticas |
| i) | Aplicar habilidades sociais apropriadas |
| j) | Trabalhar eficazmente como um indivíduo e como parte de uma equipa |
-

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas:

Demonstração

Escritas / Orais:

O estudante deve descrever com precisão as características principais de uma operação de bar bem sucedida

Demonstração

O estudante deve demonstrar as habilidades requeridas para monitorar o próprio desempenho e o de outras pessoas enquanto aplica habilidades sociais, higiene e segurança.

TÍTULO DO MÓDULO: CONDUZIR OPERAÇÕES DE BAR

Resultado de Aprendizagem 3: Supervisionar o serviço de bebidas alcoólicas e não alcoólicas

Critérios de Desempenho

- | | |
|----|---|
| f) | Supervisionar a distribuição de uma variedade de bebidas alcoólicas e não alcoólicas para satisfazer os requisitos do cliente, requisitos legais e estilos da casa. |
| g) | Organizar o trabalho do pessoal e recursos para satisfazer o estilo da casa e os requisitos dos clientes |
| h) | Assegurar que os padrões de higiene e segurança pessoal e ambiental estão de acordo com a legislação e boas práticas |

- i) Aplicar habilidades sociais apropriadas
 - j) Trabalhar eficazmente como um indivíduo e como parte de uma equipa.
-

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas

Demonstração

O estudante deve demonstrar as habilidades requeridas para monitorar a provisão de serviços incluindo as habilidades sociais e higiene e segurança requeridas durante a operação

TITULO DO MÓDULO: CONDUZIR OPERAÇÕES DE BAR

Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar a provisão de serviços na área do bar

Critérios de Desempenho

- g) Avaliar a provisão do serviço
 - h) Analisar os pontos fortes e fracos da provisão do serviço
 - i) Aplicar uma sessão de avaliação eficaz
-

Âmbito de Actuação

Apreciação eficaz

Comunicação, detalhe, habilidades de escuta

Evidências Requeridas

Orais/Escritas

O estudante deve fornecer um relatório sobre o resultado da operação de serviço

Demonstração

O estudante deve fornecer uma sessão eficaz de apreciação tendo em consideração os pontos fortes e fracos identificados

TÍTULO DO MÓDULO:

CONDUZIR OPERAÇÕES DE BAR

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

Espera-se que este Módulo apresente ao estudante os conceitos de planeamento e organização enquanto continua a desenvolver as habilidades base num ambiente de bar. O estudante deve desenvolver um sentido de responsabilidade e posse sobre as tarefas realizadas.

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 4

Este Módulo deve ser leccionado em conjugação com “Conduzir Operações de Restaurante” de forma a facilitar o leccionamento e a avaliação.

Deve ser feita referência aos seguintes Módulos, já frequentados na Qualificação Nível Médio 4:

- Realizar diferentes estilos de serviço de alimentos
- Preparar e servir bebidas alcoólicas
- Preparar e servir bebidas não alcoólicas
- Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo

À parte do Resultado de Aprendizagem 1, os outros devem ser leccionados e avaliados na totalidade cada vez que o restaurante / bar está em operação. Para este efeito, os estudantes devem ser encorajados a manter um livro de registo das actividades realizadas em cada ocasião. As linhas de orientação genéricas para o livro de registos deve formar a base para a orientação específica dada aos estudantes ao concretizar o livro de registos. Esta orientação deve incluir os seguintes detalhes:

- Planos de trabalho
- Listas de verificação de observação – do docente e dos estudantes
- Relatório de Avaliação
- Notas de Feedback
- Feedback dos clientes

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

Os estudantes devem trabalhar em grupos de dois (2) ao longo do Módulo de forma a corresponder ao Âmbito de Aplicação e às Evidências Requeridas.

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

Este módulo deve criar oportunidades:

Resultado de Aprendizagem 1:

Deve ser fornecido aos estudantes uma apresentação do cliente detalhando a seguinte informação:

- Tipo de ocasião / ambiente
- Dinheiros envolvidos
- Tempos
- Quaisquer outros arranjos especiais

Estas apresentações do cliente devem abranger uma variedade de ocasiões de refeição de forma a encorajar o desenvolvimento individual.

Os planos de trabalho devem incluir e abordar:

- Tempos
- Sequências
- Descrição de tarefas específicas
- Equipamento necessário
- Recursos necessários
- Pontos de verificação

Estes planos de trabalho devem ser entregues ao docente pelo menos uma semana antes do acontecimento da refeição / bebidas, de forma a permitir feedback e revisões apropriadas.

Os estudantes devem ser encorajados a realizar reuniões curtas com os outros membros da sua equipa de forma a analisar o plano de trabalho proposto e a dar quaisquer instruções especiais relacionadas com a apresentação do cliente.

O docente deve demonstrar as técnicas envolvidas na apresentação a outros membros da equipa, enfatizando o efeito da linguagem corporal e verbal utilizada nesta fase dos procedimentos e os seus efeitos no resultado do serviço.

Resultados de Aprendizagem 2 e 3:

Devem ser utilizadas discussões em grupo para apresentar as características de uma operação de serviço de bar bem sucedida e deve incluir os seguintes tópicos:

- Organização
- Planeamento
- Criar a atmosfera correcta
- Boas vindas
- Atenção aos detalhes
- Orientação para o cliente
- Eficiência ao lidar com quaisquer problemas que surjam

Para propósitos de monitorização, os estudantes devem ser encorajados a preparar uma lista de verificação dos principais pontos da provisão do serviço. Este aspecto deve ser realizado tendo em consideração o plano de trabalho. Esta lista de verificação deve ser entregue ao docente, ao mesmo tempo que o plano de trabalho para obter feedback e comentários a tempo de uma revisão, se requerido.

Deve ser feita referência ao Módulo “Monitorizar Higiene e Segurança na hotelaria e Turismo” sendo os estudantes encorajados a olhar para si próprios através dos olhos dos clientes que vão estar a servir. Esta é uma tarefa difícil para estudantes e deve ser tida atenção de forma a ser sensível às necessidades individuais. Este ponto precisa de ser apresentado aos estudantes através de uma demonstração de boas e más práticas ao lidar com situações difíceis.

Ao aplicar as habilidades sociais apropriadas, deve ser feita referência aos Módulos de Habilidades Genéricas a serem leccionados a este nível e os docentes devem ser encorajados a ensinar em equipa e consultar outros docentes no que diz respeito a materiais didácticos e com certeza na avaliação. Estes materiais didácticos devem abranger:

- Abordagens aceitáveis aos clientes
- Lidar com problemas
- Abordagens a colegas estudantes no bar

Trabalhar como um indivíduo e como parte de uma equipa são elementos essenciais para uma provisão de serviço bem sucedida. Mais uma vez, trabalhar com o pessoal das Habilidades Genéricas deve ser encorajado para aplicação prática das matérias teóricas de uma forma contextualizada.

Resultado de Aprendizagem 4:

Deve ser dado aos estudantes um formato para a avaliação de uma provisão de serviço. Este formato deve incluir os seguintes títulos:

- Detalhes de enquadramento da apresentação do cliente
- Objectivos específicos do serviço
- Grau de sucesso
- Resumo das listas de verificação de observação
- Conclusão
- Recomendações

Uma análise dos pontos fortes e fracos deve utilizar todos os documentos produzidos durante o serviço, incluindo:

- Planos de trabalho
- Observação das preparações
- Observação da provisão do serviço
- Relatório de Avaliação
- Sessão de avaliação

Os estudantes devem então utilizar esta avaliação e análise para preparar a sessão de avaliação. Nesta preparação, os estudantes devem ser lembrados que devem considerar os seguintes pontos:

- Perguntar os que os membros da equipa pensam do serviço
- Começar pelo feedback positivo
- Salientar áreas para melhorias indicando observações específicas (tanto vindas deles próprios como do feedback do cliente)

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais.

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando o plano de trabalho entregue pelo estudante, baseado numa apresentação de cliente seleccionada, contida no livro de registos. Este ponto deve ser avaliado através de uma lista de verificação de forma a assegurar que todos os Critérios de Desempenho e Requisitos de Evidências são evidenciados.

Resultados de Aprendizagem 2 – 4:

Estes Resultado de Aprendizagem devem ser avaliados numa área prática abordando a apresentação do cliente seleccionada. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

E não for exequível uma situação real, devem ser utilizadas simulações e representações para preencher os Critérios de Desempenho e os Âmbitos de Aplicação.

Para além disto:

Resultado de Aprendizagem 2:

Análise do livro de registos abordando as características de uma operação de bar bem sucedida.

Resultado de Aprendizagem 4:

Os estudantes devem entregar um relatório baseado na avaliação e análise dos pontos fortes e fracos identificados durante a provisão do serviço. Este relatório não deverá ter mais de 800 palavras.

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor MINED 2008

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

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

MO HCT014020-Conduzir operações de Restaurante

TITULO DO MÓDULO: CONDUZIR OPERAÇÕES DE RESTAURANTE

Código do módulo: MO HCT014020

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 8

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar a capacidade de supervisionar a preparação e fornecimento de operações de serviço de refeições, incluindo a avaliação do serviço

Resultados de Aprendizagem:

1. Planear para o serviço eficaz de refeições
2. Monitorizar a preparação para o serviço de refeições bem sucedida
14. Monitorizar o serviço de refeições
15. Avaliar a provisão do serviço no restaurante

TITULO DO MÓDULO: CONDUZIR OPERAÇÕES DE RESTAURANTE

Resultado de Aprendizagem 1: Planear para o serviço eficaz de refeições

Critérios de Desempenho

- vv) Criar um plano de trabalho para o serviço eficaz de uma refeição
 - ww) Alocar tarefas a membros da equipa
 - xx) Detalhar quaisquer instruções especiais
-

Âmbito de Actuação

Membros da equipa:

O plano de trabalho deve aplicar-se a um mínimo de **duas (2)** pessoas

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante deve produzir um plano de trabalho eficaz detalhando tarefas a serem realizadas durante o serviço. O plano de trabalho deve aplicar-se a um mínimo de **duas (2)** pessoas

TITULO DO MÓDULO: CONDUZIR OPERAÇÕES DE RESTAURANTE

Resultado de Aprendizagem 2: Monitorizar a preparação para o serviço de refeições bem sucedida

Critérios de Desempenho

- a) Aplicar as características de uma operação de serviço de refeições bem sucedida
- b) Monitorizar a preparação do restaurante e áreas auxiliares, de forma a corresponder ao estilo da casa e aos requisitos do cliente, para uma dada situação
- c) Aplicar os padrões de higiene e segurança pessoal e ambiental garantindo que estão de acordo com a legislação e boas práticas
- d) Aplicar habilidades sociais apropriadas
- e) Trabalhar eficazmente como um indivíduo e como parte de uma equipa

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante deve descrever correctamente as principais características de uma operação de restaurante bem sucedida

Demonstração:

O estudante deve demonstrar as habilidades requeridas para monitorar o próprio desempenho e o de outras pessoas enquanto aplica habilidades sociais, higiene e segurança.

TITULO DO MÓDULO: CONDUZIR OPERAÇÕES DE RESTAURANTE

Resultado de Aprendizagem 3: Monitorizar o serviço de refeições

Critérios de Desempenho

- | | |
|----|--|
| f) | Monitorizar o serviço de uma variedade de pratos, de forma a corresponder aos requisitos do cliente e estilo da casa, para uma dada situação |
| g) | Monitorizar o trabalho do pessoal e recursos para corresponder ao estilo da casa e aos requisitos dos clientes |
| h) | Assegurar que os padrões de higiene e segurança pessoal e ambiental estão de acordo com a legislação e boas práticas |
| i) | Aplicar habilidades sociais apropriadas |
| j) | Trabalhar eficazmente como um indivíduo e como parte de uma equipa |
-

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas

Demonstração:

O estudante deve demonstrar as habilidades requeridas para monitorar a provisão de serviços incluindo as habilidades sociais e higiene e segurança requeridas durante a operação

TÍTULO DO MÓDULO: CONDUZIR OPERAÇÕES DE RESTAURANTE

Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar a provisão do serviço no restaurante

CrITÉRIOS de Desempenho

- j) Avaliar a provisão do serviço
 - k) Analisar os pontos fortes e fracos da provisão do serviço
 - l) Aplicar uma sessão de apreciação eficaz
-

Âmbito de Actuação

Apreciação eficaz:

Comunicação, detalhe, habilidades de escuta

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

O estudante deve fornecer um relatório sobre o resultado da operação de serviço

Demonstração:

O estudante deve fornecer uma sessão eficaz de apreciação tendo em consideração os pontos fortes e fracos identificados

TÍTULO DO MÓDULO: CONDUZIR OPERAÇÕES DE RESTAURANTE

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

Espera-se que este Módulo apresente ao estudante os conceitos de planeamento e organização enquanto continua a desenvolver as habilidades base num ambiente de restaurante. O estudante deve desenvolver um sentido de responsabilidade e posse sobre as tarefas realizadas.

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 4

Este Módulo deve ser leccionado em conjunção com “Conduzir Operações de Bar” de forma a facilitar o leccionamento e a avaliação.

Deve ser feita referência aos seguintes Módulos, já frequentados na Qualificação Nível Médio 4:

- Realizar diferentes estilos de serviço de alimentos
- Preparar e servir bebidas alcoólicas
- Preparar e servir bebidas não alcoólicas
- Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo

À parte do Resultado de Aprendizagem 1, os outros devem ser leccionados e avaliados na totalidade cada vez que o restaurante está em operação. Para este efeito, os estudantes devem ser encorajados a manter um livro de registo das actividades realizadas em cada ocasião. As linhas de orientação genéricas para o livro de registos deve formar a base para a orientação específica dada aos estudantes ao concretizar o livro de registos. Esta orientação deve incluir os seguintes detalhes:

- Planos de trabalho
- Listas de verificação de observação – do docente e dos estudantes
- Relatório de Avaliação
- Notas de Feedback
- Feedback dos clientes

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

Os estudantes devem trabalhar em grupos de dois (2) ao longo do Módulo de forma a corresponder ao Âmbito de Aplicação e às Evidências Requeridas.

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

Este módulo deve criar oportunidades:

Resultado de Aprendizagem 1:

Deve ser fornecido aos estudantes uma apresentação do cliente detalhando a seguinte informação:

- Tipo de refeição
- Razão para a refeição
- Dinheiros envolvidos
- Tempos
- Quaisquer requisitos dietéticos especiais
- Quaisquer outros arranjos especiais

Estas apresentações do cliente devem abranger uma variedade de ocasiões de refeição de forma a encorajar o desenvolvimento individual.

Os planos de trabalho devem incluir e abordar:

- Tempos
- Sequências
- Descrição de tarefas específicas

- Equipamento necessário
- Recursos necessários
- Pontos de verificação

Estes planos de trabalho devem ser entregues ao docente pelo menos uma semana antes do acontecimento da refeição, de forma a permitir feedback e revisões apropriadas.

Os estudantes devem ser encorajados a realizar reuniões curtas com os outros membros da sua equipa de forma a analisar o plano de trabalho proposto e a dar quaisquer instruções especiais relacionadas com a apresentação do cliente.

O docente deve demonstrar as técnicas envolvidas na apresentação a outros membros da equipa, enfatizando o efeito da linguagem corporal e verbal utilizada nesta fase dos procedimentos e os seus efeitos no resultado do serviço.

Resultados de Aprendizagem 2 e 3:

Devem ser utilizadas discussões em grupo para apresentar as características de uma operação de serviço de refeições bem sucedida e deve incluir os seguintes tópicos:

- Organização
- Planeamento
- Criar a atmosfera correcta
- Boas vindas
- Atenção aos detalhes
- Orientação para o cliente
- Eficiência ao lidar com quaisquer problemas que surjam

Para propósitos de monitorização, os estudantes devem ser encorajados a preparar uma lista de verificação dos principais pontos da provisão do serviço. Este aspecto deve ser realizado tendo em consideração o plano de trabalho. Esta lista de verificação deve ser entregue ao docente, ao mesmo tempo que o plano de trabalho para obter feedback e comentários a tempo de uma revisão, se requerido.

Deve ser feita referência ao Módulo “Monitorizar Higiene e Segurança na hotelaria e Turismo” sendo os estudantes encorajados a olhar para si próprios através dos olhos dos clientes que vão estar a servir. Esta é uma tarefa difícil para estudantes e deve ser tida atenção de forma a ser sensível às necessidades individuais. Este ponto precisa de ser apresentado aos estudantes através de uma demonstração de boas e más práticas ao lidar com situações difíceis.

Ao aplicar as habilidades sociais apropriadas, deve ser feita referência aos Módulos de Habilidades Genéricas a serem leccionados a este nível e os docentes devem ser encorajados a ensinar em equipa e consultar outros docentes no que diz respeito a materiais didácticos e certeza na avaliação. Estes materiais didácticos devem abranger:

- Abordagens aceitáveis aos clientes

- Lidar com problemas
- Abordagens a colegas estudantes no restaurante
- Abordagens ao pessoal da cozinha

Trabalhar como um indivíduo e como parte de uma equipa são elementos essenciais para uma provisão de serviço bem sucedida. Mais uma vez, trabalhar com o pessoal das Habilidades Genéricas deve ser encorajado para aplicação prática das matérias teóricas de uma forma contextualizada.

Resultado de Aprendizagem 4:

Deve ser dado aos estudantes um formato para a avaliação de uma provisão de serviço. Este formato deve incluir os seguintes títulos:

- Detalhes de enquadramento da apresentação do cliente
- Objectivos específicos do serviço
- Grau de sucesso
- Resumo das listas de verificação de observação
- Conclusão
- Recomendações

Uma análise dos pontos fortes e fracos deve utilizar todos os documentos produzidos durante o serviço, incluindo:

- Planos de trabalho
- Observação das preparações
- Observação da provisão do serviço
- Relatório de Avaliação
- Sessão de apreciação

Os estudantes devem então utilizar esta avaliação e análise para preparar a sessão de apreciação. Nesta preparação, os estudantes devem ser lembrados que devem considerar os seguintes pontos:

- Perguntar os que os membros da equipa pensam do serviço
- Começar pelo feedback positivo
- Salientar áreas para melhorias indicando observações específicas (tanto vindas deles próprios como do feedback do cliente)

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em CONDUZIR OPERAÇÕES DE RESTAURANTE deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. É sugerido que os conhecimentos subjacentes

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

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando o plano de trabalho entregue pelo estudante, baseado numa apresentação de cliente seleccionada, contida no livro de registos. Este ponto deve ser avaliado através de uma lista de verificação de forma a assegurar que todos os Critérios de Desempenho e Requisitos de Evidências são evidenciados.

Resultados de Aprendizagem 2 – 4:

Estes Resultado de Aprendizagem devem ser avaliados numa área prática abordando a apresentação do cliente seleccionada. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

E não for exequível uma situação real, devem ser utilizadas simulações e representações para preencher os Critérios de Desempenho e os Âmbitos de Aplicação.

Para além disto:

Resultado de Aprendizagem 2:

Análise do livro de registos abordando as características de uma operação de refeições bem sucedida.

Resultado de Aprendizagem 4:

Os estudantes devem entregar um relatório baseado na avaliação e análise dos pontos fortes e fracos identificados durante a provisão do serviço. Este relatório não deverá ter mais de 800 palavras.

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor MINED 2008

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

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

MO HCT014021-Realizar diferentes estilos de serviços de mesa

TÍTULO DO MÓDULO: REALIZAR DIFERENTES ESTILOS DE SERVIÇO DE MESA

Código do módulo: MO HCT014021

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 6

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a demonstração de diferentes estilos de serviço de refeições numa variedade de ocasiões, limpar e renovar o restaurante de acordo com os padrões requeridos.

Resultados de Aprendizagem:

1. Investigar diferentes estilos de serviço de refeições
2. Preparar o restaurante para o serviço
16. Processar os pedidos dos clientes para o serviço à mesa
17. Realizar os procedimentos de serviço de refeições
18. Realizar a limpeza da mesa de forma profissional

TÍTULO DO MÓDULO: REALIZAR DIFERENTES ESTILOS DE SERVIÇO DE REFEIÇÕES

Resultado de Aprendizagem 1: Investigar diferentes estilos de serviço de refeições

Critérios de Desempenho

- ii) Identificar uma variedade de estilos de serviço de refeições utilizados nacionalmente e internacionalmente.
 - jj) Comparar as características de estilos de serviço.
 - kk) Fazer corresponder os estilos de serviço com os cenários apropriados.
-

Âmbito de Actuação

Estilos de serviço de refeições:

A la carte, prato do dia, função, cafetaria, pratos familiares.

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante deve identificar as características principais de cada estilo de serviço e ser capaz de aplicar estes estilos no ambiente apropriado.

TITULO DO MÓDULO: REALIZAR DIFERENTES ESTILOS DE SERVIÇO DE REFEIÇÕES

Resultado de Aprendizagem 2: Preparar o restaurante para o serviço

Critérios de Desempenho

yy)	Assegurar que a área do restaurante está efectivamente limpa antes do serviço.
zz)	Assegurar que todo o equipamento relevante está colocado nas mesas de acordo com o tipo de menu e o estilo de serviço em operação.
aaa)	Assegurar que todos os itens complementares estão colocados correctamente de acordo com um dado menu.
bbb)	Preparar as áreas auxiliares para o serviço de acordo com um dado menu.
ccc)	Manter práticas higiénicas e seguras.

Âmbito de Actuação

Equipamento relevante:

Talheres, louça de barro, artigos de serviços de mesa, louças de vidro e panos

Itens complementares:

Molhos, outros acompanhamentos

Áreas auxiliares:

Sala de refeições, copa, área de recepção

Evidências Requeridas:

Demonstração:

O estudante é capaz de preparar um serviço à mesa de refeições e bebidas, para um mínimo de **quatro (4)** individuais (**covers**) utilizando um dado menu.

TÍTULO DO MÓDULO: REALIZAR DIFERENTES ESTILOS DE SERVIÇO DE REFEIÇÕES

Resultado de Aprendizagem 3: Processar os pedidos dos clientes para o serviço à mesa

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|----|--|
| r) | Apresentar o menu ao cliente de uma forma simpática e prestável. |
| s) | Fornecer uma descrição breve e correcta do menu ao cliente. |
| t) | Registar correctamente o pedido do cliente de acordo com as posições à mesa. |
| u) | Processar os pedidos através das secções / departamentos apropriados. |
-

Âmbito de Actuação

Departamentos / secções apropriadas:

Cozinha, bar, caixa

Evidências Requeridas

Demonstração:

O estudante informa o cliente acerca das opções do menu, regista correctamente e processa o pedido, para um mínimo de **quatro (4)** individuais utilizando um dado menu.

TITULO DO MÓDULO: REALIZAR DIFERENTES ESTILOS DE SERVIÇO DE REFEIÇÕES

Resultado de Aprendizagem 4: Realizar os procedimentos de serviço de refeições

Critérios de Desempenho

- | | |
|----|--|
| f) | Preparar correctamente todo o equipamento de serviço requerido para as escolhas do menu. |
| g) | Modificar os arranjos de talheres de acordo com as escolhas do menu. |
| h) | Reunir e servir as escolhas do menu seleccionadas, a cada cliente, pela ordem correcta |
| i) | Reunir e servir aos clientes as bebidas escolhidas. |
| j) | Manter padrões de higiene e segurança. |
-

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas

Demonstração:

O estudante deve desempenhar, de forma higiénica e segura, os procedimentos de serviço simples de refeições e bebidas, para um mínimo de **quatro (4)** individuais utilizando um dado menu.

TÍTULO DO MÓDULO: REALIZAR DIFERENTES ESTILOS DE SERVIÇO DE REFEIÇÕES

Resultado de Aprendizagem 5: Realizar a limpeza da mesa de forma profissional

Critérios de Desempenho

- | | |
|----|---|
| v) | Identificar o momento em que todos os clientes terminaram a refeição. |
| w) | Remover o equipamento apropriado no fim de cada prato de forma profissional. |
| x) | Entregar o equipamento utilizado, à área apropriada, no final de cada prato. |
| y) | Garantir que a área do restaurante volta ao seu estado original no final do período de serviço. |
| z) | Manter padrões de higiene e segurança. |
-

Âmbito de Actuação

Equipamento apropriado:

Talheres, louça de barro, artigos de serviço de mesa, louças de vidro e panos

Forma profissional:

Remover um mínimo de 2 pratos e 4 itens de talheres numa operação

Áreas apropriadas:

Cozinha, sala de refeições, bar, lavandaria

Evidências Requeridas

Demonstração:

A capacidade do estudante para desempenhar procedimentos de limpeza correctos, de forma higiénica e segura, para um mínimo de **quatro (4)** individuais.

TÍTULO DO MÓDULO: REALIZAR DIFERENTES ESTILOS DE SERVIÇO DE REFEIÇÕES

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

É esperado que este Módulo se baseie e desenvolva as habilidades introduzidas nas qualificações de Nível Médio 3. Este módulo vai debruçar-se sobre o desenvolvimento de uma variedade de habilidades de serviço de refeições, adequadas a uma variedade de estilos de serviço, expondo diferentes padrões utilizados ao longo de Moçambique.

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 5

À parte do Resultado de Aprendizagem 1, os outros devem ser leccionados e avaliados na totalidade cada vez que o restaurante está em operação. Para este efeito, os estudantes devem ser encorajados a manter um livro de registo das actividades realizadas em cada ocasião. As linhas de orientação genéricas para o livro de registos deve formar a base para a orientação específica dada aos estudantes ao concretizar o livro de registos. Esta orientação deve incluir os seguintes detalhes:

- Área de trabalho (área de recepção, deveres da sala de refeições, deveres de serviço)
- Detalhes do menu, incluindo descrição dos pratos
- Numero de individuais
- Quaisquer factores significativos que afectam o serviço
- Feedback dos clientes

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

Durante este Módulo deve ser feita referência aos seguintes Módulos Obrigatórios:

- Introdução às habilidades de marketing e vendas
- Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo
- Manter um programa de limpeza para a área

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Os estilos de serviço devem ser apresentados através de discussões em grupo e visitas a diferentes tipos de espaços de serviço de refeições disponíveis localmente. Os estudantes devem ser bem preparados para estas visitas, compilando listas de verificação e elaborando questões que desejam colocar. Estas visitas devem também levar em conta outros Módulos dentro dos Optativos (**electives**), como por exemplo:

- Preparar e servir uma variedade de bebidas não alcoólicas
- Preparar e servir uma variedade de bebidas alcoólicas

Os estudantes devem preparar um formato para registar os detalhes dos estilos de serviço abrangidos no Âmbito de Aplicação. Na secção de características, devem ser considerados os seguintes aspectos:

- Tipos de clientes
- Gasto médio
- Tempo disponível / gasto a apreciar a experiência da refeição
- Expectativas dos clientes

Deve ser apresentada aos estudantes uma variedade de cenários de estudos de casos, permitindo o desenvolvimento da correspondência dos estilos de serviço às diferentes circunstâncias. Estes cenários devem incluir:

- Festa de aniversário de família
- Celebração de reforma
- Jantar de negócios
- Casamento
- Almoço de trabalho
- Férias de safari
- Conferência

Deve ser fornecido detalhe suficiente de forma a encorajar a discussão e a justificação das decisões.

Resultado de Aprendizagem 2:

Deve ser entregue aos estudantes um menu antes do dia de serviço de forma a permitir tempo de preparação. Esta preparação deve incluir:

- Descrição do menu incluindo ingredientes e métodos de confecção
- Acompanhamentos requeridos
- Talheres e equipamento de serviço requeridos

O docente deve verificar esta preparação de forma a garantir exactidão. O estudante deve então demonstrar o formato necessário da mesa, tendo verificado o número de individuais marcados para aquela refeição em particular.

Resultado de Aprendizagem 3:

O docente deve demonstrar as técnicas utilizadas nas boas vindas aos clientes para a mesa e na apresentação do menu aos clientes. Esta apresentação deve incluir:

- Apresentar às senhoras primeiro
- Apresentar ao anfitrião em último lugar
- Apresentar sempre o menu aberto e para a esquerda do cliente

Ao fornecer a descrição do menu, o estudante deve relembrar-se das preparações feitas durante o Resultado de Aprendizagem 2. O estudante deve relembrar-se dos

detalhes em vez de utilizar quaisquer notas. A linguagem utilizada não deve ser muito técnica e não deve insultar o cliente. Se for colocada uma questão ao estudante que este não saiba responder, deve dizer ao cliente que vai verificar e voltar com a resposta o mais rápido possível.

Ao anotar o pedido é prudente anotar onde cada pessoa está sentada e o que pediu. Este aspecto permite que os talheres sejam dispostos correctamente e que os pratos sejam servidos imediatamente sem ter de perguntar repetidamente ao cliente o seu pedido. Este aspecto pode ser traduzido num pedido que a cozinha, o bar e a caixa possam entender. O estudante deve ser lembrado de registar os detalhes de como o cliente quer o seu prato cozinhado e / ou apresentado.

Os estudantes devem ser instruídos a verificar, com o departamento que recebe os pedidos, que estes perceberam perfeitamente o que os clientes pediram (concentração em escrita legível).

Resultado de Aprendizagem 4:

Os estudantes devem ser instruídos a manter o pedido do cliente num local proeminente de forma a assegurar que o equipamento de serviço apropriado é preparado para a escolha do cliente e para o estilo de serviço em operação. Conjuntos extra deste equipamento devem estar facilmente disponíveis, de forma a permitir providenciar os padrões de serviço de forma serena.

O docente deve demonstrar os processos de mudança de talheres:

- Utilizando um prato de cobertura (using a cover plate)
- Garantindo que todos os talheres estão polidos
- Garantindo o mínimo manuseamento dos talheres
- Não se esticar no meio dos clientes
- Remover talheres em excesso
- Utilizando o pedido registado, para garantir a remoção e substituição correctas, sem perturbar o cliente

Todas as escolhas do menu devem ser reunidas da cozinha antes de começar a servir. Os estudantes devem ser encorajados a entreajudarem-se nesta tarefa, trabalhando como equipa para garantir um serviço eficiente. Os pratos devem ser servidos pelo lado esquerdo dos clientes, utilizando um pano de serviço para proteger as mãos de queimaduras e para manter os padrões de saúde e segurança.

As bebidas devem ser servidas pelo lado direito dos clientes, deve ter-se cuidado na utilização de “hastes” de copos e deve-se manter os dedos afastados que qualquer parte do copo que vá ser utilizada para beber pelo cliente.

Resultado de Aprendizagem 5:

O docente deve explicar que a razão para esperar por todos os convidados terminarem antes de levantar as mesas é porque é visto como falta de maneiras colocar as pessoas sob pressão para terminar a refeição.

O docente deve demonstrar as técnicas de levantar os pratos correctamente:

- Retirar os pratos pelo lado direito dos clientes
- Utilizar o primeiro prato para raspar os restos de todos os pratos subsequentes
- Não pegar nos talheres permitindo que os restos de comida caiam na mão

Os estudantes devem praticar estas técnicas antes de lidarem com clientes reais. No início os estudantes devem recolher um máximo de 3 pratos de forma a aperfeiçoar as técnicas e a ganhar confiança. Todo o restante equipamento deve ser removido como requerido:

- Pratos de acompanhamentos e pratos de manteiga após as entradas
- Galheteiros depois do prato principal
- Copos assim que foram ficando vazios

A mesa deve ser limpa de migalhas entre cada prato utilizando um pano de serviço e um prato de cobertura.

Deve ser feita referência aos Módulos “Monitorizar Práticas de Higiénicas e Seguras na Hotelaria e Turismo” e “Manter um Programa de Limpeza para a Área”.

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1:

Devem ser apresentados ao estudante quatro (4) estudos de casos com detalhe suficiente para o estudante fazer recomendações sobre os estilos de serviço que se adequariam a cada situação. Em algumas instâncias pode significar sugerir mais do que um estilo apropriado, de forma a permitir uma cobertura completa do Âmbito de Aplicação. Os estudantes devem justificar as suas respostas.

Resultados de Aprendizagem 2 – 5:

Assim como o ensino e a aprendizagem destes Resultados de Aprendizagem, a avaliação deve ser realizada através de um exercício prático. Devem ser avaliados num restaurante de treino prático. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

Quaisquer oportunidades para avaliação de outros Módulos devem ser identificadas e abordadas, informando o membro relevante do corpo docente que tal aconteceu e o resultado atingido.

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

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor MINED 2008

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

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

MO HCT014022-Planejar e realizar um evento simples em hotelaria

Título do Módulo: PLANEAR E REALIZAR UM EVENTO SIMPLES EM HOTELARIA

Código do módulo: MO HCT014022

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 8

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste Módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a capacidade de preparar, planejar e implementar um evento e avaliar o processo do evento.

Resultados de Aprendizagem:

1. Planejar um evento simples em hotelaria

2. Implementar o plano do evento

19. Avaliar o processo do evento

Título do Módulo: PLANEJAR E REALIZAR UM EVENTO SIMPLES EM HOTELARIA

Resultado de Aprendizagem 1: Planejar um evento simples em hotelaria

Critérios de Desempenho

- ddd) Preparar um plano de evento a partir de uma dada informação
- eee) Preparar um orçamento para o evento
- fff) Especificar os requisitos de colaboradores

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas:

Escritas / Orais:

O estudante deve produzir um plano de evento eficaz que cubra todos os aspectos de orçamentação, colaboradores e sequência de eventos.

Título do Módulo: PLANEAR E REALIZAR UM EVENTO SIMPLES EM HOTELARIA

Resultado de Aprendizagem 2: Implementar o plano do evento

Critérios de Desempenho

- e. Realizar uma sessão de informações prévias para os colaboradores
- f. Orientar o início do evento

- g. Monitorizar a agenda do evento
- h. Manter os padrões de serviço ao longo do evento
-

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas:

Escritas / Oraís:

O estudante deve produzir notas para a realização de uma sessão de informações prévias

Demonstração:

O estudante deve demonstrar a capacidade de monitorizar todas as fases do processo do evento, assegurando a manutenção dos padrões em todos os momentos.

Título do Módulo: PLANEAR E REALIZAR UM EVENTO SIMPLES EM HOTELARIA

Resultado de Aprendizagem 3: Avaliar o processo do evento

Critérios de Desempenho

- (j) Avaliar a eficácia do plano do evento.
- (k) Avaliar a eficácia das contribuições individuais e do grupo para o evento.
- (l) Realizar uma sessão de avaliação
-

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas

Escritas / Orais:

O estudante deve fornecer um relatório que inclua a avaliação de cada fase do processo do evento, incluindo uma avaliação das contribuições dos colaboradores. Na base do relatório, o estudante deve fornecer recomendações para melhorias.

**Título do Módulo: PLANEAR E REALIZAR UM EVENTO SIMPLES
 EM HOTELARIA**

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

É esperado que este módulo junte as habilidades práticas desenvolvidas no decorrer da qualificação. O estudante vai desenvolver habilidades de planeamento ao aplicar as habilidades práticas a um pequeno evento organizado.

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

Este Módulo vai recorrer às habilidades desenvolvidas nos seguintes Módulos e a estes deve ser feita constante referência:

- Controlar vendas e custos
- Orientar as operações de restaurante
- Orientar as operações de bar
- Realizar diferentes estilos de serviço de alimentos
- Preparar e servir bebidas alcoólicas
- Preparar e servir bebidas não alcoólicas
- Monitorizar práticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo
- Manter um programa de limpeza para a área

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

- Plano do evento
- Orçamento
- Calendário de pessoal
- Listas de verificação de observação – do docente e dos estudantes
- Relatório de Avaliação
- Notas de Feedback
- Feedback dos clientes

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

O docente deve aplicar as seguintes regras para o evento:

- O evento deve ser para um máximo de 20 pessoas
- O evento deve realizar-se no ambiente da escola
- Os estudantes devem ter acesso a um fundo de 1000 MC pelos quais são responsáveis. Os estudantes devem assinar a recepção deste valor e devolver todo o montante depois do evento
- Quaisquer lucros realizados podem ser retidos pelos estudantes

O docente deve desenhar um calendário de eventos que permita um período de 4 semanas de preparação pelo estudante. Os estudantes utilizados pelo organizador do evento devem ser idealmente aqueles que estejam a estudar no Nível Médio 3. Se não, pode ser o grupo de colegas.

A apresentação para o cliente pode consistir em:

- Festa de aniversário de crianças
- Lançamento de um produto
- Casamento
- Evento de caridade
- Festival local

Deve ser fornecido aos estudantes uma apresentação genérica ao cliente, para cada um dos tópicos acima, que deve incluir:

- Data do evento
- Números envolvidos
- Quaisquer requisitos dietéticos especiais
- Quaisquer outros requisitos / arranjos especiais
- Orçamento alocado por cabeça para alimentação e bebidas

Estes detalhes devem permitir ao estudante abordar cada um dos Critérios de Desempenho e cada elemento do Âmbito de Aplicação.

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

Este módulo deve criar oportunidades:

Resultado de Aprendizagem 1:

O docente deve apresentar o processo de planeamento do evento através de discussão em grupo. A partir das discussões, os estudantes devem reconhecer os benefícios do planeamento – “Falhar a planear é planear para falhar”! O conteúdo do plano do evento deve incluir:

- Sequência de eventos que levam ao evento
- Calendarização razoável anexa
- Identificação de fontes de informação / recursos

Este plano deve ser entregue ao docente para que este forneça feedback / conselhos / recomendações.

Deve ser entregue um formato simples de orçamento aos estudantes que inclua receitas e despesas. O orçamento deve cobrir um período de 4 semanas e os estudantes devem ser

realistas nas suas previsões, especialmente no que diz respeito a excedente / défice. Os gastos podem incluir alguns / todos os seguintes aspectos:

- Matérias-primas
- Decorações
- Marketing
- Convites

Tal como descrito no Conteúdo / Contexto, o pessoal deve ser recrutado a partir dos estudantes do Nível Médio 3 ou do grupo de colegas. O calendário de pessoal deve incluir:

- Nome
- Principais responsabilidades
- Local das responsabilidades
- Calendário das responsabilidades

Resultado de Aprendizagem 2:

Os estudantes devem preparar a sessão de apresentação utilizando o plano do evento e a apresentação do cliente. Este aspecto deve fornecer-lhes os principais pontos a serem abrangidos na sessão e podem incluir:

- Tema do evento
- Nome do cliente
- Hora esperada de chegada
- Dinheiros envolvidos
- Especificações do menu e descrição dos pratos
- Quaisquer instruções especiais
- Papeis e responsabilidades individuais

Ao preparar os estudantes para a sessão de apresentação, estes devem ser lembrados dos efeitos positivos e negativos que a linguagem corporal exerce naqueles que trabalham com / para eles. A verificação do entendimento dos diferentes papeis e responsabilidades é uma parte importante da apresentação.

Para orientar a construção do evento, o estudante deve, em primeiro lugar, desenhar um plano que possa ser utilizado para demonstrar as ideias fornecidas pela apresentação do cliente, levando em conta as limitações impostas pelo meio envolvente.

O estudante deve ser encorajado a construir uma lista de verificação de observação para monitorizar o calendário do evento e para manter os padrões de serviço ao longo do evento. Esta lista de verificação deve ser baseada no plano do evento e na sessão de apresentação. Devem ser enfatizadas as habilidades de auto avaliação requeridas para discernir boas e más práticas, uma vez que estas serão reflectidas pelo feedback do cliente.

Resultado de Aprendizagem 3:

Continuando o tema da autoavaliação, o processo de avaliação deve salientar as boas e más práticas.

Os estudantes devem ser encorajados a procurar as opiniões de outros sobre a eficácia do plano do evento, utilizando o feedback do docente no processo de planeamento. Este aspecto deve fomentar um sentido de trabalho em equipa, a necessidade de ser claro nas instruções e nas habilidades de comunicação. Seria sensato trabalhar com o pessoal das Habilidades Genéricas nas fases de avaliação e relatório do processo.

Ao preparar os estudantes para a sessão de avaliação, estes devem ser lembrados dos efeitos positivos e negativos que a linguagem corporal exerce naqueles que trabalham com / para eles. Esta avaliação deve ser baseada nas observações feitas durante o evento. Deve procurar-se opiniões no fornecimento de feedback.

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações profissionais.

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

Abordagem da Avaliação

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

Resultado de Aprendizagem 1 – 3:

Todos os Resultados de Aprendizagem neste Módulo devem ser avaliados utilizando um livro de registo de actividades. Este livro de registos deve ser avaliado através de uma lista de verificação que abranja todos os Critérios de Desempenho e o Âmbito de Aplicação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de observações.

Para além disto:

Resultado de Aprendizagem 2:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado numa área prática abordando a apresentação do cliente seleccionada. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

Progressão

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

Bibliografia

1.

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de Autor MINED 2008

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

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

MO HCT014030-Desempenhar uma auto-avaliação sobre uma determinada actividade

TITULO DO MÓDULO: DESEMPENHAR UMA AUTO-AVALIAÇÃO SOBRE UMA DETERMINADA ACTIVIDADE

Código do módulo: MO HCT014030

Data: Junho de 2009

Nível: 4

Créditos: 4

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

qualificação equivalente, ou tenha suficiente experiência profissional.

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

Resultados de Aprendizagem:

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

TÍTULO DO MÓDULO: DESEMPENHAR UMA AUTO-AVALIAÇÃO SOBRE UMA DETERMINADA ACTIVIDADE

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

Critérios de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas:

Evidências Escritas / Oraís:

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

TITULO DO MÓDULO: DESEMPENHAR UMA AUTO-AVALIAÇÃO SOBRE UMA DETERMINADA ACTIVIDADE

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

Critérios de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas:

Escritas / Oraís:

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

Demonstração

O estudante demonstrará uma avaliação eficaz das tarefas de trabalho

TITULO DO MÓDULO: DESEMPENHAR UMA AUTO-AVALIAÇÃO SOBRE UMA DETERMINADA ACTIVIDADE

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

Critérios de Desempenho

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

Âmbito de Actuação

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

Evidências Requeridas

Escritas / Oraís:

O estudante realizará individualmente um relatório sobre o respectivo desempenho prático

Demonstração

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

TÍTULO DO MÓDULO: DESEMPENHAR UMA AUTO-AVALIAÇÃO SOBRE UMA DETERMINADA ACTIVIDADE

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

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

Propósito

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

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

Conteúdo / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

- Providenciar Primeiros Socorros Básicos
- Manter um Programa de Limpeza para a Área
- Monitorizar Práticas de Higiene e Segurança na Hotelaria e Turismo

Os estudantes devem ser alocados a um destes módulos práticos, logo de início, de forma a permitir-lhes tempo para planear a actividade. Esta forma os estudantes serão

divididos por 9 Módulos reduzindo a pressão de trabalho sobre os docentes desses módulos práticos.

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

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

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

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

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

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

A análise da tarefa deve envolver o estudante em:

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

Os estudantes devem então compilar as suas próprias ideias sobre os padrões esperados a ser atingidos no desempenho da tarefa específica. Estas devem ser entregues para acordo /

aprovação, tanto ao docente que lecciona esta módulo como ao docente responsável pelo módulo prático.

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

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

Resultado de Aprendizagem 2:

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

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

Está o estudante:

- Demonstrando uma atitude responsável perante os processos
- Registando a auto-avaliação nos pontos apropriados
- Ciente do meio envolvente

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

Resultado de Aprendizagem 3:

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

- Aspectos positivos do seu desempenho
- Aspectos negativos do seu desempenho
- Quaisquer resultados inesperados
- De que forma o seu desempenho teve impacto nos outros e na operação

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

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

Abordagens para Gerar Evidências

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

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

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

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e todo o Âmbito de Actuação para cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 1:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando o livro de registo de actividades do estudante, completando uma lista de verificação de documentos a incluir:

- Análise precisa da tarefa a ser desempenhada
- Padrões realistas definidos para cada fase da tarefa
- Lista de verificação satisfatória da auto-avaliação

Resultado de Aprendizagem 2:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado numa área prática dentro da área profissional relevante. Evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando uma lista de verificação de observação. Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de verificação de observação.

O estudante deve também preencher a sua própria lista de verificação da auto-avaliação.

Se não for possível uma situação real, então devem ser utilizadas simulações e representações de forma a preencher os Critérios de Desempenho e o Âmbito de Aplicação.

Resultado de Aprendizagem 3:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando uma observação da apresentação dos resultados, por parte do estudante, e o seu envolvimento na discussão que se segue com o “supervisor”.

O relatório e as definições pretendidas acordadas devem também fazer parte desta avaliação, utilizando uma lista de verificação dos pontos a serem abrangidos. Este relatório não deverá ter mais de 800 palavras.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 4. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Nível Médio 5 do PIREP.

Bibliografia

1.

A lista acima apresentada é apenas uma sugestão devendo ser considerados todos os materiais referenciados apropriados.

Necessidades especiais

Em certos casos, poderão ser propostas modificações às evidências requeridas para certificação. Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

© Direitos de Autor MINED 2009

Esta publicação poderá ser reproduzida, na totalidade ou em parte, para propósitos educacionais, garantindo que:

- i. Da sua reprodução não seja gerado nenhum lucro;
- ii. Caso seja reproduzida em parte, a fonte deverá ser mencionada.