

# Qualificação CV5 em Operações Hoteleiras



# ÍNDICE

<b>1. Qualification Registration Information Hosp Ops 5 .....</b>	<b>4</b>
<b>2. PE_CV5_Operações Hoteleiras OCT14 .....</b>	<b>11</b>
<b>3. MODULOSGENERICOS .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1 UNIDADES DE COMPETENCIA GENERICOS.....</b>	<b>18</b>
Unidades de Competência Habilidades Genéricas .....	18
Utilizar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais.....	20
Comunicar informação relacionada com a profissão.....	23
Ler e dar resposta a materiais escritos .....	26
Produzir materiais escritos.....	27
Interpretar o espaço físico em 3-D.....	30
Participar num debate como orador principal e como interveniente .....	33
Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo, e produzir textos explicativo, informativo.....	36
<b>3.2 MODULOS DE COMPETENCIA GENERICOS .....</b>	<b>39</b>
Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais.....	39
Comunicar informação relacionada com a profissão.....	54
Ler e responder a materiais escritos .....	67
Produzir materiais escritos.....	79
Interpretar o espaço físico em 3-D.....	92
Participar num debate como orador principal e como interveniente .....	112
Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo, e produzir textos explicativo, informativo.....	120
<b>4. MODULOS OBRIGATORIOS COMUNS.....</b>	<b>128</b>
<b>4.1 UNIDADES DE COMPETENCIA COMUNS .....</b>	<b>128</b>
UC HTC015001 - Demonstrar habilidades para supervisão.....	128
UC HTC015002 - Demonstrar habilidades para formação .....	131
UC HTC015003 - Estabelecer procedimentos de controlo financeiro .....	135
UC HTC015004 - Controlar práticas de higiene e segurança .....	138
UC HTC015005 - Identificar práticas de gestão de recursos humanos.....	140
UC HTC015006 - Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo	142
UC HTC015024 - Projecto Integrado .....	145
<b>4.2 MODULOS OBRIGATORIOS COMUNS.....</b>	<b>148</b>
MO HTC015001 - Demonstrar habilidades para supervisão .....	148
MO HTC015002 - Demonstrar habilidades para formação .....	161
MO HTC015003 - Estabelecer procedimentos de controlo financeiro.....	175
MO HTC015004 - Controlar práticas de higiene e segurança.....	187
MO HTC015005 - Identificar práticas de gestão de recursos humanos .....	198
MO HTC015006 - Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo	211
MO HTC015024 - Projecto Integrado.....	224

<b>5. MODULOS VOCACIONAIS OBRIGATORIOS.....</b>	<b>236</b>
<b>5.1. UNIDADES DE COMPETENCIA OBRIGATORIOS .....</b>	<b>236</b>
UC HTC015016 - Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes .....	236
UC HTC015017 - Promover e gerir um evento hoteleiro.....	239
UC HTC015018 - Supervisionar operações de recepção.....	242
UC HTC015019 - Supervisionar operações de gestão de Andares .....	245
UC HTC015020 - Monitorar operações para serviços de bebidas .....	248
UC HTC015021 - Monitorar operações para serviços de comidas.....	250
UC HTC015022 -UC HTC015022 - Controlar os níveis de aprovisionamento e arma	252
UC HTC015023 - Explorar as oportunidades de negócio a nível local .....	254
<b>5.2. MODULOS VOCACIONAIS OBRIGATORIOS.....</b>	<b>257</b>
MO HTC015016 - Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes .....	257
MO HTC015017 - Promover e gerir um evento hoteleiro .....	269
MO HTC015018 - Supervisionar operações de recepção .....	283
MO HTC015019 - Supervisionar operações de gestão de Andares.....	296
MO HTC015020 - Monitorar operações para serviços de bebidas.....	308
MO HTC015021 - Monitorar operações para serviços de comidas .....	318
MO HTC015022 - Controlar os níveis de aprovisionamento e armazenagem no local de trabalho	328
MO HTC015023 - Explorar as oportunidades de negócio a nível local .....	338

# 1. Qualification Registration Information Hosp Ops 5

## Informação sobre o Registo da Qualificação

Título da Qualificação:		<b>Certificado Vocacional (5) em Operações Hoteleiras</b>		
Código Nacional		MNQ0901		
Campo	09 Serviços		Sub-Campo	1 Hotelaria
Nível do QNQP:	Medio 5		Créditos totais:	120
Data do registo			Data de revisão do registo	Cada 3 anos
Progressão:	Graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa da Indústria como ajudantes de cozinha ou ingressar num curso Certificado Vocacional 5 do Campo da Hotelaria e Turismo.			
Regras de combinação de módulos				
<b>Módulos de habilidades genéricas:</b> O candidato deve completar um mínimo de <b>16 créditos</b> . <b>Módulos Profissionais Obrigatórios :</b> O candidato deve completar um mínimo de <b>34 créditos</b> . <b>Módulos Profissionais Opcionais:</b> O candidato deve completar um mínimo de <b>50 créditos</b> . <b>Módulo sobre experiência de trabalho:</b> O candidato deve completar um mínimo de <b>20 créditos</b> .				
Conteúdo da Qualificação Módulos constantes nesta Qualificação				
Código do Módulo	Código da Unidade de Competência relacionada	Título do Módulo	Número de Créditos	Notional Hours
<b>Módulos de habilidades genéricas</b>				
MO HG025001	UC HG 025001	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais	2	20
MO HG025002	UC HG 025002	Comunicar informação relacionada com o trabalho	2	20
MO HG025003	UC HG 025003	Ler e responder a materiais escritos	2	20
MO HG025004	UC HG 025004	Produzir materiais escritos	2	20
MO HG035001	UC HG 035001	Interpretar o espaço físico em 3-D	4	40
MO HG045001	UC HG 045001	Participar num debate como orador principal e como interveniente	2	20

MO HG045002	UC HG 045002	Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo; produzir textos explicativos e informativos	2	20
<b>Total de Creditos</b>			<b>16</b>	<b>160</b>
<b>Módulos de Habilidades Obrigatórios</b>				
MO HTC015001	UC HTC015001	Demonstrar habilidades para supervisão	6	60
MO HTC015002	UC HTC015002	Demonstrar habilidades para formação	6	60
MO HTC015003	UC HTC015003	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro	8	80
MO HTC015004	UC HTC015004	Controlar práticas de hygiene e segurança	4	40
MO HTC015005	UC HTC015005	Identificar práticas de gestão de recursos humanos	6	6
MO HTC015006	UC HTC015006	Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo	4	4
<b>Total de Creditos</b>			<b>34</b>	<b>340</b>
<b>Módulos de Habilidades Vocacionais Opcionais</b>				
MO HTC015016	UC HTC015016	Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes	6	60
MO HTC015017	UC HTC015017	Promover e gerir um evento hoteleiro	8	80
MO HTC015018	UC HTC015018	Supervisionar operações de recepção	6	60
MO HTC015019	UC HTC015019	Supervisionar operações de gestão de Andares	6	60
MO HTC015020	UC HTC015020	Monitorar operações para serviços de bebidas	6	60
MO HTC015021	UC HTC015021	Monitorar operações para serviços de comidas	6	60
MO HTC015022	UC HTC015022	Controlar os níveis de aprovisionamento e armazenagem no local de trabalho	6	60
MO HTC015023	UC HTC015023	Explorar as oportunidades de negócio a nível local	6	60
<b>Total de Creditos</b>			<b>50</b>	<b>500</b>
<b>MO</b>	<b>UC</b>	Projecto Integrado	20	200

HTC015031	HTC015031			
		Total de Creditos	20	200

Grupo alvo(s)	Pontos de saída
Aqueles que concluíram com sucesso o nível 4	O desenvolvimento de competências para executar tarefas de alimentos e bebidas, com um mínimo de supervisão através de uma série de atividades, assumindo a responsabilidade para os outros dentro de uma equipe.
Candidatos com experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Hotelaria e Turismo	

Formas de instrução	
<p>Actividades práticas em Restaurantes ou Bares de unidades próprias, associadas com aulas teóricas. Esta qualificação pode ser oferecida apenas a tempo inteiro, mas deve permitir que estudantes se inscrevam em módulos individuais se assim o desejarem.</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	
<b>Instalações e Equipamento</b>	<p>Equipamento completo para operações de Cozinha</p> <p>Equipamento completo para operações de restaurante e Bar</p> <p>Equipamento para operações de recepção e Andares</p> <p>Sala de computadores</p> <p>Biblioteca</p>
<b>Recursos</b>	<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 práticas e de teoria de Cozinha para cada aluno</p> <p>Livros para práticas e de teoria de Recepção e Andares para cada aluno</p>
<b>Duração</b>	<p>A duração será de um ano, 38 semanas, 32 horas semanais em media durante 2 semestres.</p> <p>Outras durações possíveis de instrução negociáveis com os empregadores ou com os estudantes individualmente</p>

Estratégias de avaliação dos candidatos							
Instrumentos			Ficha de avaliação / Entrevista estruturada	Lista de verificação / Ficha de entrevista estruturada / Apresentação	Lista de verificação / Diário / Livro de registos	Diário / Livro de registos	Estudos de caso / Lista de verificação
Métodos			Correcção e classificação Entrevista	Observação	Avaliação / Verificação	Verificação	Escrito / Oral
Actividade			Escrita/Oral	Demonstração	Produto	Desempenho no local de trabalho	Trabalho em grupo (Estudos de caso, Discussão, Dramatização)
Tipo	Título do Módulo	Créditos					
M	Demonstrar habilidades para supervisão	6	x	x	x		x
M	Demonstrar habilidades para formação	6	x	x	x		x
M	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro	8	x		x		x
M	Controlar práticas de hygiene e segurança	4	x	x		x	x
M	Identificar práticas de gestão de recursos humanos	6	x	x		x	x
M	Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo	4	x	x			x
E	Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes	6	x	x	x		
E	Promover e gerir um evento hoteleiro	8	x	x	x		x
E	Supervisionar operações de recepção	6	x	x	x		x
E	Supervisionar operações de gestão de Andares	6	x	x	x		x
E	Monitorar operações para services de bebidas	6	x	x	x		x
E	Monitorar operações para services de comidas	6	x		x		x
E	Controlar os níveis de aprovisionamento e armazenagem no local de trabalho	6	x	x			x
E	Explorar as oportunidades de negócio a nível local	6	x	x	x		x



G	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais	2	x	x			x
G	Comunicar informação relacionada com o trabalho	2	X	X			X
G	Ler e responder a materiais escritos	2	x	x			x
G	Produzir materiais escritos	2	X	X			X
G	Interpretar o espaço físico em 3-D	4	x	x			x
G	Participar num debate como orador principal e como interveniente	2	X	X			X
G	Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo; produzir textos explicativos e informativos	2	x	x			x
wpe	Projecto Integrado	20		x	x	x	

Semestre	Títulos do módulos
<b>Módulos de habilidades genéricas</b>	
1	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais
1	Comunicar informação relacionada com o trabalho
2	Ler e responder a materiais escritos
2	Produzir materiais escritos
1+ 2	Interpretar o espaço físico em 3-D
1	Participar num debate como orador principal e como interveniente
2	Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo; produzir textos explicativos e informativos
<b>Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios</b>	
1	Demonstrar habilidades para supervisão
1+ 2	Demonstrar habilidades para formação

1	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro
2	Controlar práticas de hygiene e segurança
1	Identificar práticas de gestão de recursos humanos
1	Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo
2	Projecto Integrado
<b>Módulos de Habilidades Vocacionais Opcionais</b>	
2	Conduct customer satisfaction survey
1	Supervise front office operations
1	Supervise housekeeping operations
2	Monitor beverage service operations
2	Monitor food service operations
2	Market and manage a hospitality event
2	Control stock levels and storage in the workplace
2	Explore the local hospitality industry needs

## 2. PE\_CV5\_Operações Hoteleiras OCT14

### Certificado Vocacional 5 em Operações Hoteleiras Plano de Estudo

Título da Qualificação:		Certificado Vocacional (5) em Operações Hoteleiras			
Código Nacional		Q HCT015001			
Campo	09 Serviços		Sub-Campo	1 Hotelaria	
Nível do QNQP:		Certificado Vocacional 5	Créditos totais:	120	
Data do registo			Data de revisão do registo	Cada 3 anos	
Progressão:	Graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa da Industria como profissionais de Hotelaria e ou ingressar num curso Superior do Campo da Hotelaria e Turismo.				
Regras de combinação de módulos					
<b>Módulos de habilidades genéricas:</b> O candidato deve completar um mínimo de <b>16 créditos</b> .					
<b>Módulos Profissionais Obrigatórios :</b> O candidato deve completar um mínimo de <b>34 créditos</b> .					
<b>Módulos Profissionais Opcionais:</b> O candidato deve completar um mínimo de <b>50 créditos</b> .					
<b>Módulo sobre experiência de trabalho:</b> O candidato deve completar um mínimo de <b>20 créditos</b> .					
Conteúdo da Qualificação					
Módulos constantes nesta Qualificação					
Código do Módulo	Código da Unidade de Competência relacionada	Título do Módulo		Número de Créditos	Notion al Hours
Módulos de habilidades genéricas					
MO HG025001	UC HG 025001	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais		2	20
MO HG025002	UC HG 025002	Comunicar informação relacionada com o trabalho		2	20
MO HG025003	UC HG 025003	Ler e responder a materiais escritos		2	20
MO HG025004	UC HG 025004	Produzir materiais escritos		2	20
MO HG035001	UC HG 035001	Interpretar o espaço físico em 3-D		4	40
MO HG045001	UC HG 045001	Participar num debate como orador principal e como interveniente		2	20

MO HG045002	UC HG 045002	Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo; produzir textos explicativos e informativos	2	20
<b>Total de Creditos</b>			<b>16</b>	<b>160</b>
<b>Módulos de Habilidades Obrigatórios</b>				
MO HTC015001	UC HTC015001	Demonstrar habilidades para supervisão	6	60
MO HTC015002	UC HTC015002	Demonstrar habilidades para formação	6	60
MO HTC015003	UC HTC015003	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro	8	80
MO HTC015004	UC HTC015004	Controlar práticas de hygiene e segurança	4	40
MO HTC015005	UC HTC015005	Identificar práticas de gestão de recursos humanos	6	6
MO HTC015006	UC HTC015006	Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo	4	4
<b>Módulos de Habilidades Vocacionais</b>				
MO HTC015016	UC HTC015016	Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes	6	60
MO HTC015017	UC HTC015017	Promover e gerir um evento hoteleiro	8	80
MO HTC015018	UC HTC015018	Supervisionar operações de recepção	6	60
MO HTC015019	UC HTC015019	Supervisionar operações de gestão de Andares	6	60
MO HTC015020	UC HTC015020	Monitorar operações para services de bebidas	6	60
MO HTC015021	UC HTC015021	Monitorar operações para services de comidas	6	60
MO HTC015022	UC HTC015022	Controlar os níveis de aprovisionamento e armazenagem no local de trabalho	6	60
MO HTC015023	UC HTC015023	Explorar as oportunidades de negócio a nível local	6	60
<b>Total de Creditos</b>			<b>100</b>	<b>10000</b>
MO HTC015024	UC HTC015024	Projecto Integrado	20	200

		<b>Total de Creditos</b>	<b>20</b>	<b>200</b>
--	--	--------------------------	-----------	------------

<b>Grupo alvo(s)</b>	<b>Pontos de saída</b>
Aqueles que concluíram com sucesso o nível 4	O desenvolvimento de competências para executar tarefas de alimentos e bebidas, com um mínimo de supervisão através de uma série de atividades, assumindo a responsabilidade para os outros dentro de uma equipe.  O desenvolvimento de competências para executar , funções e tarefas de bar, restaurante e de Recepção e Andares, com um mínimo de supervisão através de uma série de atividades
Candidatos com experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Hotelaria e Turismo	

<b>Formas de instrução</b>	
<p>Actividades práticas em Restaurantes ou Bares de unidades próprias, associadas com aulas teóricas. Esta qualificação pode ser oferecida apenas a tempo inteiro, mas deve permitir que estudantes se inscrevam em módulos individuais se assim o desejarem.</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>	
<b>Requisitos de instrução</b>	
<b>Instalações e Equipamento</b>	<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>
<b>Recursos</b>	<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>
<b>Duração</b>	<p>A duração sera de um ano, 38 semanas, 32 horas semanais em media durante 2 semestres.</p> <p>Outras durações possíveis de instrução negociáveis com os empregadores ou com os estudantes individualmente</p>

Estratégias de avaliação dos candidatos							
Instrumentos			Ficha de avaliação / Entrevista estruturada	Lista de verificação / Ficha de entrevista estruturada / Apresentação	Lista de verificação / Diário / Livro de registos	Diário / Livro de registos	Estudos de caso / Lista de verificação
Métodos			Correcção e classificação Entrevista	Observação	Avaliação / Verificação	Verificação	Escrito / Oral
Actividade			Escrita/Oral	Demonstração	Produto	Desempenho no local de trabalho	Trabalho em grupo (Estudos de caso, Discussão, Dramatização)
Tipo	Título do Módulo	Créditos					
M	Demonstrar habilidades para supervisão	6	x	x	x		x
M	Demonstrar habilidades para formação	6	x	x	x		x
M	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro	8	x		x		x
M	Controlar práticas de higiene e segurança	4	x	x		x	x
M	Identificar práticas de gestão de recursos humanos	6	x	x		x	x
M	Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo	4	x	x			x
E	Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes	6	x	x	x		
E	Promover e gerir um evento hoteleiro	8	x	x	x		x
E	Supervisionar operações de recepção	6	x	x	x		x
E	Supervisionar operações de gestão de Andares	6	x	x	x		x
E	Monitorar operações para services de bebidas	6	x	x	x		x
E	Monitorar operações para services de	6	x		x		x

	comidas						
E	Controlar os níveis de aprovisionamento e armazenagem no local de trabalho	6	x	x			x
E	Explorar as oportunidades de negócio a nível local	6	x	x	x		x
G	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais	2	x	x			x
G	Comunicar informação relacionada com o trabalho	2	X	X			X
G	Ler e responder a materiais escritos	2	x	x			x
G	Produzir materiais escritos	2	X	X			X
G	Interpretar o espaço físico em 3-D	4	x	x			x
G	Participar num debate como orador principal e como interveniente	2	X	X			X
G	Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo; produzir textos explicativos e informativos	2	x	x			x
wpe	Projecto Integrado	20		x	x	x	

Semestre	Títulos do módulos
<b>Módulos de habilidades genéricas</b>	
1	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais
1	Comunicar informação relacionada com o trabalho
2	Ler e responder a materiais escritos



2	Produzir materiais escritos
1+ 2	Interpretar o espaço físico em 3-D
1	Participar num debate como orador principal e como interveniente
2	Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo; produzir textos explicativos e informativos
<b>Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios</b>	
1	Demonstrar habilidades para supervisão
1+ 2	Demonstrar habilidades para formação
1	Estabelecer procedimentos de controlo financeiro
2	Controlar práticas de hygiene e segurança
1	Identificar práticas de gestão de recursos humanos
1	Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo
2	Projecto Integrado
2	Conduct customer satisfaction survey
1	Supervise front office operations
1	Supervise housekeeping operations
2	Monitor beverage service operations
2	Monitor food service operations
2	Market and manage a hospitality event
2	Control stock levels and storage in the workplace
2	Explore the local hospitality industry needs

### 3. MODULOSGENERICOS

#### 3.1 UNIDADES DE COMPETENCIA GENERICOS

##### Unidades de Competência Habilidades Genéricas

Descrição do nível de proficiência geral
Ao completar este nível os candidatos estarão aptos a: Lidar com as principais estruturas da linguagem com alguma confiança, demonstrar conhecimentos de uma vasta variedade de vocabulário e utilizar estratégias de comunicação apropriadas numa variedade de situações sociais e profissionais. O seu entendimento da língua falada e de textos escritos deve ir para além de serem capazes de identificar itens de informação factual, e devem ser capazes de distinguir entre os pontos principais e complementares bem como entre o tópico geral de um texto e o seu detalhe específico. Deverão ser capazes de produzir textos escritos de vários tipos, demonstrando capacidade para desenvolver uma discussão bem como descrever ou recontar eventos.

Unidades de Competência	Descrição	Elementos de Competência
1. Utilizar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais	O candidato adquire linguagem para comunicar, a um nível intermédio, para propósitos profissionais do dia-a-dia.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Manter uma conversa social sobre tópicos de interesse</li><li>2. Utilizar uma variedade de estratégias para manter comunicação</li><li>3. Adaptar o discurso de forma a considerar aspectos culturais.</li></ol>
2. Comunicar informação relacionada com a profissão	O candidato adquire linguagem para comunicar, a um nível intermédio, em serviços relacionados com o trabalho	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Interagir com êxito com uma audiência através de comunicação oral</li><li>2. Utilizar estratégias que captam e prendem o interesse de uma audiência</li><li>3. Organizar e apresentar informação de uma forma focada e coerente</li></ol>

<b>3. Ler e responder a materiais escritos</b>	<p>O candidato adquire competências de linguagem para ler e compreender textos relacionados com a profissão</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizar uma variedade de estratégias de leitura para compreender o sentido literal e extrair as mensagens implícitas de textos específicos</li> <li>2. Responder a textos seleccionados de uma forma apropriada ao contexto</li> </ol>
<b>4. Produzir materiais escritos</b>	<p>O candidato adquire competências de linguagem necessárias para ler, compreender e escrever materiais relacionados com a profissão.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar para escrever textos para propósitos profissionais</li> <li>2. Planear a escrita de rascunhos</li> </ol>

## Utilizar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais

Título da unidade de competência		Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais	
Descrição do Módulo de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível intermédio, necessários para utilizar o inglês para comunicar e responder a necessidades pessoais e profissionais.			
Código	HG025001	Nível de Qualificação:	5
Área:	Habilidades Genéricas	Sub Área:	Inglês
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	

<b>Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Aplicação</b>
1. Manter uma conversa social sobre um tópico de interesse	a) Envolver-se numa conversa oral para partilhar informação essencial e pessoal sobre o dia-a-dia social, cultural e profissional b) Utilizar e responder a convenções e estruturas na comunicação c) Corrigir e adaptar o discurso de forma a promover a clareza e entendimento durante a interacção.	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho  <b>Convenções:</b>  Introduções e conclusões para discursos; utilizar a vez e compreender os diversos papéis em discussões de grupo; saudação e finalização de conversas.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	a. O candidato deve demonstrar a capacidade de manter uma interacção social numa variedade de tópicos conhecidos A sua participação deve ser adequada à tarefa e natureza do grupo e deve promover comunicação eficaz.	

Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
		<b>Estruturas:</b>  Tempos verbais, partes do discurso, concordâncias, voz activa e passiva, frases complexas e compostas.
2. Utilizar uma variedade de estratégias para manter comunicação	a) Fazer contribuições que são relevantes para um determinado assunto e propósito b) Fazer contribuições que sejam relevantes para a audiência e para a situação c) Fazer contribuições que procuram manter a discussão	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	a. O Candidato deve demonstrar a capacidade de manter comunicação de acordo com os Critérios de Desempenho a) a c).	
3. Adaptar o discurso de forma a considerar aspectos culturais.	a) Utilizar vocabulário, expressões idiomáticas e gestos culturalmente aceites b) Expressar ideias e opiniões através de formas que reflectem respeito pelos outros e sensibilidade perante diferenças culturais e diferentes formas	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de

Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	Critérios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
	construir significado.	desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	a. O Candidato deve demonstrar a capacidade de adaptar a comunicação oral de acordo com os critérios de desempenho a) a c).	

## Comunicar informação relacionada com a profissão

Título da unidade de competência		Comunicar informação relacionada com a profissão	
Descrição do Módulo de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para informação relacionada com a profissão			
Código	HG025002	Nível de Qualificação:	5
Área:	Habilidades Genéricas	Sub Área:	Inglês
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	

<b>Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Aplicação</b>
1. Interagir com êxito com uma audiência através de comunicação oral	a) Fazer anúncios sobre a maioria dos tópicos gerais com um grau de clareza e fluência. b) Fazer uma apresentação clara e preparada, fornecendo razões que suportem ou sejam contra um ponto de vista particular, mencionando as vantagens e desvantagens das várias opiniões c) Desenvolver uma argumentação clara, expandindo e suportando o seu ponto de vista, até determinada extensão, com pontos auxiliares e exemplos relevantes.	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho  <b>Tipo de comunicação:</b> Comunicação falada que combina conteúdos factuais com factos, pontos de vista ou sentimentos claramente apresentados.  <b>Nível de dificuldade:</b> A informação transmitida
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	a. O candidato deve demonstrar capacidade de manter uma interacção mais complexa de acordo com os critérios de desempenho e cada aspecto	

Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
	do âmbito de aplicação.	<p>é de uma natureza intermédia; O vocabulário deve ser relativamente mais complexo.</p> <p><b>Grau de detalhe:</b> Contendo vários itens de informação.</p>
2. Utilizar estratégias que captam e prendem o interesse de uma audiência	<p>a) Utilizar apoios visuais apropriados ao tema, audiência e contexto, de forma a promover a compreensão no processo de comunicação.</p> <p>b) Utilizar palavras-chave, ritmo e pausa, ênfase, volume e entoação de forma apropriada para reforçar a mensagem.</p> <p>c) .Utilizar linguagem corporal apropriada ao contexto e ao tema e que reforce as ideias e atitudes principais.</p>	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	a. O Candidato deve demonstrar capacidade para utilizar estratégias de comunicação de acordo com os critérios de desempenho a), b) e c).	
3. Organizar e apresentar informação de uma forma focada e coerente	<p>a) O discurso é organizado de uma forma que torna o sentido e propósito acessível para os ouvintes</p> <p>b) O estilo e a sequência adaptam-se ao propósito e à audiência.</p> <p>c) As conclusões são formuladas com uma linguagem simples e clara que resume as principais evidências de suporte e apresenta o ponto de vista do próprio.</p>	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	



Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	Critérios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
	a. O Candidato deve demonstrar a capacidade de adaptar a comunicação oral de acordo com os critérios de desempenho a), b) e c).	

## Ler e dar resposta a materiais escritos

Título da unidade de competência		Ler e dar resposta a materiais escritos	
Descrição do Módulo de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível intermédio, necessárias para compreender e responder a textos escritos relacionados com a profissão			
Código	HG025003	Nível de Qualificação:	5
Área:	Habilidades Genéricas	Sub Área:	Inglês
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	

<b>Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Aplicação</b>
1. Utilizar uma variedade de estratégias de leitura para compreender o sentido literal e extrair as mensagens implícitas de textos específicos	a) Ler de forma rápida e rever textos b) Ler de forma a extrair os pontos e as ideias principais c) Ler detalhes relevantes d) Utilizar conhecimentos de vocabulário, gramática e estrutura de textos para interpretar o significado. e) Interpretar textos esquemáticos/gráficos	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho  <b>Tipos de textos:</b>  Jornais, manuais de instruções  brochuras, prospectos; panfletos; material publicitário; sinalização e informação pública; caixas e etiquetas de produtos; cartas profissionais e empresariais, ensaios; questionários, avisos,
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	a) O candidato deve demonstrar capacidade de manter uma interação mais complexa de acordo com os Critérios de Desempenho e cada aspecto do Âmbito de Aplicação.	

Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
		memorandos, agendas, formulários de candidatura, diagramas, esquemas, relatórios e documentos.
b) Responder a textos seleccionados de uma forma apropriada ao contexto	a) Seleccionar respostas apropriadas b) As respostas são suportadas por referências ao texto. c) A informação obtida é apresentada de acordo com os requisitos dos diferentes formatos de apresentação, quer seja oral ou escrita.	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	O Candidato deve demonstrar a capacidade de ler textos de acordo com os Critérios de Desempenho a) a c).	

## Produzir materiais escritos

Título da unidade de competência		Produzir materiais escritos	
Descrição do Módulo de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível intermédio, necessárias para compreender e escrever materiais relacionados com a profissão.			
Código	HG025004	Nível de Qualificação:	Nível 5
Área:	Habilidades Genéricas	Sub Área:	Inglês

<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Registo da Revisão:</b>	
-------------------------	--	------------------------------------	--

<b>Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Aplicação</b>
1. Preparar-se para escrever textos para propósitos profissionais	a) Identificar o propósito de textos b) Identificar o contexto de textos c) Identificar uma variedade de tipos de textos	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso nos critérios de desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>  O Candidato deve demonstrar a capacidade de identificar as funções transaccionais específicas de textos utilizados em ambientes profissionais e indicar o propósito de cada texto.	<b>Propósito:</b> Informar, persuadir, estabelecer e manter comunicação, questionar, sondar, questionar, desafiar, criticar, etc.  <b>Contexto:</b> Formal, informal, um-para-um, discussões de grupo, apresentações, discursos, contextos socioculturais diferentes, etc.  <b>Tipos de textos:</b> (formal, informal, factual, persuasivo, narrativo, prático)  <b>Género:</b> (carta, aviso, relatório, anúncio, artigo).
4. Planear a escrita	a) Reunir informação de uma variedade	O âmbito deste resultado de

Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
	de fontes b) Escrever um plano coerente	aprendizagem está expresso nos critérios de desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	<b>Fontes de informação incluem:</b> Manuais, directórios, Internet, ficheiros, jornais, brochuras, arquivos, calendários, livrarias, centros de informação, departamentos governamentais.
	O candidato deve demonstrar a capacidade de planear, fazer um rascunho e modificar um texto escrito.	
5. Fazer rascunhos	a) Organizar as etapas dos textos b) Utilizar formas de coesão apropriadas c) Utilizar vocabulário e gramática adequados d) Utilizar ortografia e pontuação padrão e) Utilizar convenções de referência aceites de forma a reconhecer as fontes f) Utilizar formatações apropriadas	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso nos critérios de desempenho  <b>Tipos de textos:</b>  Narrativo, discursivo, reflectivo, argumentativo, descritivo, expositivo, transaccional, correspondência profissional, textos electrónicos, apresentações multi-media.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	O candidato deve demonstrar capacidade de escrever textos que contêm informação apropriada ao propósito, público-alvo e contexto profissional.	

## Interpretar o espaço físico em 3-D

Título da Unidade de Competência		Interpreta o espaço físico em 3-D	
Descrição do Módulo de Competência: Nesta unidade o candidato fica apto a calcular distâncias entre pontos de difícil acesso e a calcular volumes de corpos.			
Código:	HG035001	Nível do QNQP:	5
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Matemática
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Determinar distâncias entre pontos/locais inacessíveis	a) Resolve triângulos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edifícios, árvores e postes de iluminação existentes no local</li> <li>• Razões trigonométricas num triângulo. Teorema dos Senos e Teorema dos Co-senos.</li> </ul>
	b) Determina distâncias entre pontos de difícil acesso	
	<b>Requisito de Evidências</b> a) Evidência escrita: resolve 6 triângulos, sendo 2 acutângulos, 1 rectângulo e 3 obtusângulos. b) Evidência prática e escrita: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estima e determina a altura dum edifício</li> <li>- Estima e determina a altura dum árvore</li> <li>- Estima e determina a altura dum poste de iluminação</li> <li>- Estima e determina a largura de um rio</li> </ul>	
2. Calcular volumes de	a) Estima e calcula volumes de sólidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sólidos geométricos</li> </ul>

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
corpos	geométricos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recipientes de uso comum (pacote de leite, lata de refrescos, tanque cilíndrico de água, funil, balde, copos de vários feitios)</li> </ul>
	b) Calcula o volume de corpos que se podem aproximar a paralelepípedos, outros prismas rectos, pirâmides, cones, cilindros e esferas	
	<b>Requisitos de Evidências</b>	
	<p>a) Evidência prática e escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estima o volume de 6 recipientes de uso diário (pacote de leite, lata de refrescos, tanque cilíndrico de água);</li> <li>Compara os valores estimados com a capacidade real indicada em cada recipiente</li> </ul> <p>b) Evidência prática e escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nos recipientes acima indicados, faz as medições que achar convenientes e calcula o seu volume</li> <li>Calcula o volume de 10 sólidos geométricos simples</li> <li>Calcula o volume de 8 sólidos geométricos compostos de dois ou três sólidos simples</li> <li>Calcula o volume aproximado de 8 objectos de uso comum que se podem aproximar a sólidos geométricos conhecidos</li> </ul>	
3. Calcula área lateral e total de corpos 3-D	1. Estima e calcula a área lateral e total de sólidos geométricos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Polígonos e suas propriedades</li> <li>Fórmulas de cálculo de áreas de polígonos</li> <li>Sólidos geométricos e suas propriedades</li> <li>Recipientes de uso</li> </ul>
	2. Calcula a área lateral e total de corpos que se podem aproximar a paralelepípedos, outros prismas rectos, pirâmides, cones, cilindros e esferas	
	<p><b>Requisitos de Evidências</b></p> <p>a) Evidência prática e escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estima a área lateral e total de 6 recipientes de uso diário (pacote de leite, lata de refrescos, tanque cilíndrico de água, copo de base hexagonal, chapéu com abas, cones de</li> </ul>	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p>sinalização de obras nas estradas);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compara os valores estimados com a capacidade real indicada em cada recipiente</li> </ul> <p>b)Evidência prática e escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nos recipientes acima indicados, faz as medições que achar convenientes e calcula a sua área</li> <li>- Calcula a área de 10 sólidos geométricos simples</li> <li>- Calcula a área de 8 sólidos geométricos compostos de dois ou três sólidos simples</li> <li>- Calcula a área aproximada de 8 objectos de uso comum que se podem aproximar a sólidos geométricos conhecidos</li> <li>- Resolve 5 problemas de determinação da quantidade (área) de chapa, de cartão ou de tecido necessária para confeccionar uma dada embalagem</li> </ul>	<p>comum (pacotes de leite, latas de refrescos, tanques cilíndricos de água, funis, baldes, chapéus de vários formatos, copos cilíndricos e com base hexagonal, cones de sinalização de obras)</p>
<p>4. Interpreta a relação entre as dimensões dum corpo, sua área e seu volume</p>	<p>a)Interpreta a variação produzida no volume dum sólido geométrico quando as suas dimensões lineares aumentam/diminuem um certo número de vezes</p> <p>b) Interpreta a variação produzida no volume dum sólido geométrico quando a área da base aumenta/diminui um certo número de vezes</p> <p>c)Interpreta a variação produzida na área dum sólido geométrico quando as suas dimensões lineares aumentam/diminuem um certo número de vezes</p>	<p>O mesmo contexto acima descrito</p>



## Participar num debate como orador principal e como interveniente

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Participar num debate como orador principal e como interveniente		
<b>Descrição do Modulo de Competência:</b>  O candidato participa em debates nos quais faz uma exposição e interage com os demais participantes. Faz anotações das intervenções para seu uso ao longo do debate. Avalia a participação no debate, quer do exponente quer dos restantes intervenientes e avalia os materiais usados para apoiar a exposição principal do tema.			
<b>Código:</b>	HG045001	<b>Nível do QNQP:</b>	5
<b>Campo:</b>	Habilidades Genéricas	<b>Sub Campo:</b>	Português
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
1. Apresentar um tema para debate usando um programa informático específico	a) Expõe oralmente um tema durante 8 a 10 minutos b) Participa no debate subsequente c) Utiliza programa informático de apresentação para acompanhar a sua exposição oral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentação de um tema seguida de um debate de 10 a 15 minutos, num grupo de até 15 participantes</li> </ul>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	– Evidência oral: exposição de um tema para debate, usando entre 8 a 10 minutos para expor o tema e 10 minutos para o debate – Evidência material: ficheiro informático usado para a exposição	
2. Usar notas tomadas no decurso da discussão para as suas intervenções no debate	a) Toma notas à medida que o debate decorre b) Organiza as suas notas no fim do	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O mesmo que o anterior</li> </ul>

Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	debate	
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	– Apresenta as suas notas escritas tomadas em 2 debates nas quais consta o conteúdo da exposição e notas de intervenções dos participantes	
3. Avaliar exposição oral e as contribuições suas e dos colegas	a) Menciona aspectos positivos e negativos da sua própria exposição e de outros 2 colegas, apresentando vias para melhorar os aspectos negativos b) Menciona aspectos relevantes das intervenções suas e dos colegas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O mesmo que o anterior</li> </ul>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	<p>Escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Apresenta numa tabela aspectos negativos, positivos e formas de ultrapassar as limitações quer da exposição de base quer do debate de um dos seus colegas</li> <li>– Apresenta numa tabela aspectos negativos e positivos; formas de ultrapassar as limitações quer da sua exposição de base quer das suas intervenções em vários debates</li> </ul>	
4. Avaliar meios auxiliares visuais usados numa apresentação	Apresentar aspectos positivos e negativos, bem assim as vias para melhorar o material usado numa apresentação oral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material visual usado para apoiar uma exposição</li> </ul>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	

Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p>Evidência escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Breve nota/descrição sobre o meio usado</li> <li>- Preenchimento de uma tabela de avaliação de uma exposição de um colega e outra do próprio candidato</li> <li>- Comentários adicionais à tabela sugerindo melhorias, se for caso disso.</li> </ul>	

## Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo, e produzir textos explicativo, informativo

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo, e produzir textos explicativo, informativo		
<b>Descrição do Módulo de Competência:</b> O candidato interpreta textos sistematizando de forma lógica, informação contida em textos de diferentes tipologias como sejam informativo e explicativo a ponto de distinguir relações de causa-efeito, sequências temporais, enumerações, hipóteses, “especulações”, previsões, factos comprovados, soluções e conclusões. O candidato escreve textos explicativos e informativos partindo de planos ou esquemas feitos por si, recorrendo a vocabulário diversificado e observando com rigor regras de ortografia, pontuação, ortografia, sintaxe, mancha gráfica em função do tipo de texto que a escrever.			
<b>Código:</b>	HG045002	<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 5
<b>Campo:</b>	Habilidades Genéricas	<b>Sub Campo:</b>	Português
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Esquematizar um texto tomando em conta as ideias principais e as relações lógicas estabelecidas no mesmo	a) Interpreta informação fornecida num texto, distinguindo dados/hipóteses e factos comprovados/ conclusões d) Interpreta informação fornecida num texto, organizando sequências temporais, enumerações, sequências de causa-efeito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Textos/notícias de jornais locais e regionais, focando essencialmente um determinado problema, com indicação de causas, efeitos, presunções, consequências, soluções reais ou hipotéticas, conclusões</li> </ul>
	<b>Requisito de Evidências</b>	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p>Evidência escrita:</p> <p>a) o candidato separa e lista, em vários textos dados: as condições e hipóteses, os dados, as “especulações”, as previsões, os factos comprovados, as soluções e as conclusões.</p> <p>b) O candidato indica</p> <p>a) as causas de determinados efeitos referidos em 3 textos dados</p> <p>b) Uma enumeração de ideias e destaca os elementos que estabelecem a ligação</p> <p>c) Uma sequência temporal de 2 textos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Textos educativos da campanha contra a violência doméstica, trabalho infantil, HIV/SIDA, educação cívica</li> <li>• Contos tradicionais</li> <li>• Textos da área de especialidade</li> </ul>
2. Organizar ideias num esquema ou plano para escrever um texto	<p>a) Faz o levantamento das ideias que surgem em torno de um tema dado</p> <p>b) Organiza as ideias antes referidas de modo a obter um esquema de redacção</p> <p>c) Lê alguns textos a respeito do tema para colher informação e melhorar o seu plano</p> <p>d) Revê e corrige o que escreve</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tema transversal (saúde e segurança no trabalho, HIV/SIDA, violência doméstica, trabalho infantil, educação cívica) ou da área de especialidade do candidato</li> </ul>
	<b>Requisitos de Evidência</b>	
	- Esquema escrito de redacção de um texto	
3. escrever um texto com base no esquema anterior e utilizando o código escrito de modo correcto e coerente com	<p>a) Elabora um texto com base no esquema elaborado na competência anterior</p> <p>b) Revê e corrige o texto escrito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema transversal (saúde e segurança no trabalho,</li> </ul>

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
o tipo de texto a redigir, recorrendo também à diversificação do vocabulário e das estruturas sintáticas	<b>Requisitos de Evidência</b>	HIV/SIDA, violência doméstica, trabalho infantil, educação cívica) ou da área de especialidade do candidato
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 1 Texto informativo ou explicativo escrito num processador de texto, com cerca de 500 palavras com apenas 3 dos seguintes erros: concordância verbal ou nominal, pontuação, ortografia,</li> </ul>	

## 3.2 MODULOS DE COMPETENCIA GENERICOS

### Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais</b>
<b>Número do Módulo:</b>	<b>HG025001</b>
<b>Data de Validação:</b>	
<b>Nível:</b>	<b>05</b>
<b>Créditos:</b>	<b>02</b>
<b>Requisitos de entrada:</b>	Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado os Módulos de Inglês Nível 4.
<b>Introdução do Módulo:</b>	Após a conclusão com sucesso deste módulo, os candidatos serão capazes de comunicar, a um nível intermédio, para propósitos sociais do dia-a-dia, pessoais e profissionais.
<b>Resultados de Aprendizagem:</b>	<b>1.</b> Manter uma conversa social sobre tópicos de interesse

**2. Utilizar uma variedade de estratégias para manter comunicação**

**3. Adaptar o discurso de forma a considerar aspectos culturais.**



**Título do Módulo:**

**Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais**

---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

Manter uma conversa social sobre um tópico de interesse

---

**Critério de Desempenho:**

- (a) Envolver-se numa conversa oral para partilhar informação essencial e pessoal sobre o dia-a-dia social, cultural e profissional
- (b) Utilizar e responder a convenções e estruturas na comunicação.
- (c) Corrigir e adaptar o discurso de forma a promover a clareza e entendimento durante a interação.

---

**Âmbito de Aplicação:**

O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho

**Convenções:**

Introduções e conclusões para discursos; utilizar a vez e compreender os diversos papéis em discussões de grupo; saudação e finalização de conversas.

**Estruturas:** Tempos verbais, partes do discurso, concordâncias, voz activa e passiva, frases complexas e compostas.

---

**Evidências Requeridas:**

O candidato deve demonstrar a capacidade de manter uma interação social numa variedade de tópicos conhecidos A sua participação deve ser adequada à tarefa e natureza do grupo e deve promover comunicação eficaz.

**Título do Módulo:**

**Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais**

---

**Resultado de Aprendizagem  
2:**

Utilizar uma variedade de estratégias para manter comunicação;

---

**Critério de Desempenho:**

- (a)** Fazer contribuições que são relevantes para um determinado assunto e propósito
  - (b)** Fazer contribuições que sejam relevantes para a audiência e para a situação
  - (c)** Fazer contribuições que procuram manter a discussão
- 

**Âmbito de Aplicação:**

O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho

---

**Evidências Requeridas:**

O Candidato deve demonstrar a capacidade de manter comunicação de acordo com os critérios de desempenho a) a c).

**Título do Módulo:**

**Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais**

---

**Resultado de Aprendizagem  
3:**

Adaptar o discurso de forma a considerar aspectos culturais

---

**Critério de Desempenho:**

- (a)** Utilizar vocabulário, expressões idiomáticas e gestos culturalmente aceites
  
  - (b)** Expressar ideias e opiniões de forma a reflectir respeito pelos outros e sensibilidade perante diferenças culturais e diferentes formas de expressão.
- 

**Âmbito de Aplicação:**

O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho

**Contextos incluem:**

- Contextos de género e raça
- Relações pessoais e interpessoais

**Textos culturais e sociais** incluem textos escritos e orais que lidam com questões culturais e sociais, textos que reflectem atitudes perante género, incapacidades, raça e grupos étnicos.

---

**Evidências Requeridas:**

O Candidato deve demonstrar a capacidade de adaptar a comunicação oral de acordo com os Critérios de Desempenho a) a c).

## **NOTAS DE SUPORTE**

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

### **Horas Normativas de Aprendizagem:**

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

### **Propósito:**

O propósito deste módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para utilizar o inglês para comunicar e responder a necessidades pessoais e profissionais. Deve orientar o candidato para a aquisição de habilidades amplamente baseadas em contextos de linguagem comuns, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e profissionais. Este módulo preocupa-se com a interpretação e utilização de inglês falado na vida do dia-a-dia e em contextos profissionais. É desenhado para corresponder às necessidades de uma vasta variedade de candidatos e utilizadores.

### **Conteúdos / Contexto** Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3:

Num módulo de Comunicação, o conteúdo / contexto é definido como as situações, os média e as actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve criar oportunidades:

- Para utilizar a linguagem para uma variedade de propósitos, mantendo um equilíbrio entre utilizações produtivas e receptivas, adequadas às necessidades individuais do candidato: por exemplo, transmitir informação acerca de si próprio, do ambiente e do local de trabalho; descrever sentimentos; argumentar e persuadir; fornecer assistência; reunir informação; questionar; oralmente e por escrito.
- Para utilizar a linguagem numa variedade de ambientes pessoais, sociais e profissionais: por exemplo, discussões de grupo, participar em reuniões e em debates.
- Para praticar gramática no contexto
- Os itens de comunicação oral adequados para a avaliação sumativa lidarão com os tópicos que são familiares ao candidato em termos de formato, assunto, vocabulário e propósito.

### **Abordagens para Gerar Evidências**

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

Deverão ser realizadas várias actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda outras com a turma toda. Este aspecto deverá fornecer oportunidades para utilizar a linguagem em situações reais, para propósitos reais, e poderá ser parte de projectos ou exercícios práticos definidos dentro dos módulos “Inglês” ou retirados de actividades de outros contextos profissionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para permitir que as actividades práticas deste tipo sejam realizadas, e permitir que os candidatos se envolvam em actividades que alarguem as suas capacidades e que ofereçam tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar.

É recomendado que o “Inglês” seja calendarizado em blocos de tempo que sejam longos o suficiente de forma a permitir que os candidatos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o candidato, colegas, instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e aulas em “Inglês” devem ser desenhadas para envolver os candidatos na utilização variada e propositada de habilidades de linguagem inter-relacionadas. Os módulos podem ser de duração variável e podem permitir várias abordagens diferentes de aprendizagem e ensino. É recomendado que estes módulos sejam negociados e planeados de tal forma que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas ao longo do trabalho continuado em vez de através de exercícios separados e distintos.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois este dá ao candidato a oportunidade de praticar assim como experiência prática de cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelos candidatos como membros de um grupo, ou num projecto de grupo, deve ser desempenhado sem a ajuda de outros elementos do grupo, em situações que este trabalho deva ser apresentado como evidência para a avaliação sumativa do candidato.

### **Combinado o módulo de “Inglês” com outros módulos:**

O conteúdo de outros módulos que o candidato esteja a frequentar pode ser retirado de forma a fornecer actividades que envolvam a prática e o desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser concebidos de uma forma trans-modular de forma a desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros módulos.

Uma vez que comunicar em inglês é uma habilidade fundamental, é importante que, tanto quanto possível, particularmente a ênfase na vertente profissional do curso deva ser reflectida no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os instrutores/docentes de Inglês trabalhem



com os seus colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam a avaliação transversal entre módulos.

A afirmação de um desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para o propósito da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades a desenvolver pelo candidato não deverá ser limitada a estas especificadas.

Apoio ao instrutor/docente: Instrutores/docentes devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o instrutor/docente poderá legitimamente fornecer toda a ajuda e apoio requeridos pelo candidato. As tarefas cuja intenção é fornecer evidências para a avaliação sumativa devem ser levadas a cabo sem ajuda pelo candidato. No entanto, será aceitável que o instrutor/docente chame a atenção do candidato para alguma área geral de erro relacionada com algum Critério de Desempenho ou que redireccione o candidato para a tarefa em questão.

### **Abordagem da Avaliação:**

Os centros deverão ter em conta os seguintes aspectos, antes de desenhar os instrumentos de avaliação.

### **Propósito**

Até certo ponto o propósito da comunicação será definido pelo âmbito de aplicação. No entanto, é razoável esperar que o candidato não identifique apenas o propósito principal do texto, isto é, transmitir informação, mas também demonstre alguma consciência acerca do contexto no qual esta informação é transmitida, por exemplo, incluída num noticiário televisivo, um vídeo de formação, etc.

### **Convenções**

A comunicação oral escolhida para propósitos sumativos deve incorporar claramente as características e convenções apropriadas ao formato particular, por exemplo, se um candidato está a ouvir um curto noticiário televisivo. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de entrega são claramente típicos deste tipo.

**Resultado de Aprendizagem 1 – 3:** (Manter uma conversa social sobre um tópico de interesse; Utilizar uma variedade de estratégias para manter comunicação; Adaptar o discurso de forma a considerar aspectos culturais).

As evidências de desempenho sobre a capacidade do candidato para participar em discussões podem ser no formato de uma cassete de áudio/vídeo ou de uma lista de observações.

As evidências devem ser fornecidas pela participação dos candidatos em pelo menos 2 discussões sobre diferentes temas simples. Estas discussões deverão fornecer oportunidades para os candidatos darem e obterem informação e partilharem ideias. Uma discussão deve ser de um-para-um e a outra deve ser dentro de um grupo pequeno.

São permitidas, a este nível, algumas sugestões, perguntas ou encorajamento pelo avaliador. A audibilidade, o tom de voz, o volume, as expressões faciais e a linguagem corporal devem também ser observados.

## **Progressão**

Este módulo é parte de uma série de módulos desenvolvidos, que na totalidade compõem a qualificação de Nível 5 em Inglês. A conclusão com sucesso deste módulo, bem como dos outros três módulos Nível 5, permite a progressão para o **Nível 6**.

## **Necessidades especiais**

Em certos casos, poderão ser produzidos requisitos de evidências modificados, por um Centro, para certificação de candidatos individuais com necessidades especiais. No entanto, se ocorrer alguma modificação, esta não poderá atenuar a qualidade das Especificações do Módulo. **Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma aprovação pelo PIREP.**

## Bibliografia

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

## **Direitos de Autor PIREP 2008**

Por favor note que este módulo é um esboço para a formação na fase piloto do PIREP. Não poderá ser utilizado para nenhum outro propósito sem o consentimento expresso do director do PIREP.

## Comunicar informação relacionada com a profissão

**Título do Módulo:** Comunicar informação relacionada com a profissão

**Número do Módulo:** HG025002

**Data de Validação:**

**Nível:** 05

**Créditos:** 02

**Requisitos de entrada:** Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado os Módulos de Inglês Nível 4.

---

**Introdução do Módulo:** Após a conclusão com sucesso deste módulo, os candidatos serão capazes de participar em discussões e de fazer apresentações orais a um nível intermédio.

---

**Resultados de Aprendizagem:**

1. Interagir com êxito com uma audiência através de comunicação oral
2. Utilizar estratégias que captam e prendem o interesse de uma audiência
3. Organizar e apresentar informação de uma forma focada e

coerente

**Título do Módulo:**

**Comunicar informação relacionada com a profissão**

---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

Interagir com êxito com uma audiência através de comunicação oral

---

**Critério de Desempenho:**

- a) Realizar anúncios na maioria dos tópicos gerais com um grau de clareza e fluência.
  - b) Fazer uma apresentação clara e preparada, fornecendo razões que suportem ou sejam contra um ponto de vista particular, mencionando as vantagens e desvantagens das várias opiniões
  - c) Desenvolver uma argumentação clara, expandindo e suportando o seu ponto de vista, até determinada extensão, com pontos auxiliares e exemplos relevantes.
  - d) Produzir anúncios na maioria dos tópicos gerais com um grau de clareza e fluência.
  - e) Fazer uma apresentação clara e preparada, fornecendo razões que suportem ou sejam contra um ponto de vista particular, mencionando as vantagens e desvantagens das várias opiniões
  - f) Desenvolver uma argumentação clara, expandindo e suportando o seu ponto de vista, até determinada extensão, com pontos auxiliares e exemplos relevantes.
- 

**Âmbito de Aplicação:**

O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho

**Tipo de comunicação:** comunicação falada que combina conteúdos factuais com factos, pontos de vista ou sentimentos claramente apresentados.

**Nível de dificuldade:** A informação transmitida é de uma natureza



---

intermédia; O vocabulário deve ser relativamente mais complexo.

**Grau de detalhe:** Contendo vários itens de informação.

---

**Evidências Requeridas:**

O candidato deve demonstrar capacidade de manter uma interação mais complexa de acordo com os critérios de desempenho e cada aspecto do âmbito de aplicação.

**Título do Módulo:**

**Comunicar informação relacionada com a profissão**

---

**Resultado de Aprendizagem  
2:**

Utilizar estratégias que captam e prendem o interesse de uma audiência

---

**Critério de Desempenho:**

- (a)** Utilizar apoios visuais apropriados ao tema, audiência e contexto, de forma a promover o entendimento no processo de comunicação.
- (b)** Utilizar palavras-chave, ritmo, pausas, ênfase, volume e entoação de forma apropriada para reforçar a mensagem.

Utilizar linguagem corporal apropriada ao contexto e ao tema e que reforce as ideias principais e atitudes.

---

**Âmbito de Aplicação:**

O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho

---

**Evidências Requeridas:**

O candidato deve demonstrar capacidade para utilizar estratégias de comunicação de acordo com os critérios de desempenho a), b) e c).

**Título do Módulo:**

**Comunicar informação relacionada com a profissão**

---

**Resultado de Aprendizagem  
3:**

Organizar e apresentar informação de uma forma focada e coerente

---

**Critério de Desempenho:**

- (a)** O discurso é organizado de tal forma que torna o sentido e propósito acessível para os ouvintes
  - (b)** O estilo e o registo adaptam-se ao propósito e à audiência.
  - (c)** As conclusões são formuladas com uma linguagem simples e clara que resume as principais evidências de suporte e apresenta o ponto de vista do próprio.
- 

**Âmbito de Aplicação:**

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

---

**Evidências Requeridas:**

O candidato deve demonstrar a capacidade de adaptar a comunicação oral de acordo com os critérios de desempenho a), b) e c).

## **NOTAS DE SUPORTE**

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

### **Horas Normativas de Aprendizagem:**

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

### **Propósito:**

O propósito deste módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para utilizar o inglês para comunicar e responder a necessidades pessoais e profissionais. Deve orientar o candidato para a aquisição de habilidades amplamente baseadas em contextos de linguagem comuns, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e profissionais. Este módulo preocupa-se com a interpretação e utilização de inglês falado em contextos profissionais. É desenhado para corresponder às necessidades de uma vasta variedade de candidatos e utilizadores.

### **Conteúdos / Contexto Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 - 3:**

Num módulo de Comunicação, o conteúdo / contexto é definido como as situações, os média e as actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve criar oportunidades:

- Para utilizar a linguagem para uma variedade de propósitos, mantendo um equilíbrio entre utilizações produtivas e receptivas, adequadas às necessidades individuais do candidato: por exemplo, transmitir informação; descrever sentimentos; argumentar e persuadir; fornecer assistência; reunir informação; questionar.
- Para utilizar a linguagem numa variedade de ambientes profissionais: por exemplo, participando numa discussão em grupo, ouvindo e fornecendo relatórios orais, ouvindo e fazendo apresentações.

## **ABORDAGENS PARA GERAR EVIDÊNCIAS**

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

Deverão ser realizadas várias actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda outras com a turma toda. Este aspecto deverá fornecer oportunidades para utilizar a linguagem em situações reais, para propósitos reais, e poderá ser parte de projectos ou exercícios práticos definidos dentro dos módulos “Inglês” ou retirados de actividades de outros contextos profissionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para permitir que as actividades práticas deste tipo sejam realizadas, e permitir que os candidatos se envolvam em actividades que alarguem as suas capacidades e que ofereçam tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar.

É recomendado que o “Inglês” seja calendarizado em blocos de tempo que sejam longos o suficiente de forma a permitir que os candidatos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o candidato, colegas, instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e aulas em “Inglês” devem ser desenhadas para envolver os candidatos na utilização variada e propositada de habilidades de linguagem inter-relacionadas. Os módulos podem ser de duração variável e podem permitir várias abordagens diferentes de aprendizagem e ensino. É recomendado que estes módulos sejam negociados e planeados de tal forma que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas ao longo do trabalho continuado em vez de através de exercícios separados e distintos.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois este dá ao candidato a oportunidade de praticar assim como experiência prática de cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelos candidatos como membros de um grupo, ou num projecto de grupo, deve ser desempenhado sem a ajuda de outros elementos do grupo, em situações que este trabalho deva ser apresentado como evidência para a avaliação sumativa do candidato.

#### **Combinado o módulo de “Inglês” com outros módulos:**

O conteúdo de outros módulos que o candidato esteja a frequentar pode ser retirado de forma a fornecer actividades que envolvam a prática e o desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser concebidos de uma forma trans-modular de forma a desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros módulos.

Uma vez que comunicar em inglês é uma habilidade fundamental, é importante que, tanto quanto possível, particularmente a ênfase na vertente profissional do curso deva ser reflectida no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os instrutores/docentes de Inglês trabalhem com os seus colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam a avaliação transversal entre módulos.

A afirmação de um desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para o propósito da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades a desenvolver pelo candidato não deverá ser limitada a estas especificadas.

Apoio ao instrutor/docente: Instrutores/docentes devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o instrutor/docente poderá legitimamente fornecer toda a ajuda e apoio requeridos pelo candidato. As tarefas cuja intenção é fornecer evidências para a avaliação sumativa devem ser levadas a cabo sem ajuda pelo candidato. No entanto, será aceitável que o instrutor/docente chame a atenção do candidato para alguma área geral de erro relacionada com algum Critério de Desempenho ou que redireccione o candidato para a tarefa em questão.

### **Abordagem da Avaliação:**

Os centros deverão ter em conta os seguintes aspectos, antes de desenhar os instrumentos de avaliação.

### **Propósito**

Até certo ponto o propósito da comunicação será definido pelo Âmbito de Aplicação. No entanto, é razoável esperar que o candidato não identifique apenas o propósito principal do texto, isto é, transmitir informação, mas também que demonstre alguma consciência acerca do contexto no qual esta informação é transmitida, por exemplo, incluída num noticiário televisivo, um vídeo de formação, etc.

### **Convenções**

A comunicação oral escolhida para propósitos sumativos deve incorporar claramente as características e convenções apropriadas ao formato particular, por exemplo, se um candidato está a ouvir um curto noticiário televisivo. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de entrega são claramente típicos deste tipo.

**Resultados de Aprendizagem 1 – 3:** (Interagir com êxito com uma audiência através de comunicação oral; Utilizar estratégias que captam e prendem o interesse de uma audiência; Organizar e apresentar informação de uma forma focada e coerente)

As evidências de desempenho sobre a capacidade do candidato para preparar uma apresentação e responder às questões colocadas podem ser no formato de uma cassete de áudio/vídeo ou de uma lista de observações.

As evidências devem ser fornecidas através da apresentação, pelo candidato, de pelo menos dois tópicos sobre temas diferentes. Estas apresentações deverão fornecer oportunidades para os candidatos darem e obterem informação e partilharem ideias.

A audibilidade, o tom de voz, o volume, as expressões faciais e a linguagem corporal devem também ser observados.

A variedade de vocabulário e gramática deve também ser observada.

## **Progressão**

Este módulo é parte de uma série de módulos desenvolvidos, que na totalidade compõem a qualificação de Nível 5 em Inglês. A conclusão com sucesso deste módulo, bem como dos outros três módulos Nível 5, permite a progressão para o **Nível 6**.

## **Necessidades especiais**



Em certos casos, poderão ser produzidos requisitos de evidências modificados, por um Centro, para certificação de candidatos individuais com necessidades especiais. No entanto, se ocorrer alguma modificação, esta não poderá atenuar a qualidade das Especificações do Módulo. **Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma aprovação pelo PIREP.**

## **Bibliografia**

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

## **Direitos de Autor PIREP 2008**

Por favor note que este módulo é um esboço para a formação na fase piloto do PIREP. Não poderá ser utilizado para nenhum outro propósito sem o consentimento expresso do director do PIREP.

## Ler e responder a materiais escritos

**Título do Módulo:** Ler e responder a materiais escritos

**Número do Módulo:** HG025003

**Data de Validação:**

**Nível:** 05

**Créditos:** 02

**Requisitos de entrada:** Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado os Módulos de Inglês Nível 4.

---

**Introdução do Módulo:** Após a conclusão com sucesso deste módulo, os candidatos serão capazes de ler, a um nível intermédio, e compreender avisos, brochuras, manuais, instruções escritas e outros materiais escritos orientados para a profissão.

---

**Resultados de Aprendizagem:**

1. Utilizar uma variedade de estratégias de leitura para compreender o sentido literal e extrair as mensagens implícitas de textos específicos
2. Responder a textos seleccionados de uma forma apropriada ao

contexto

**Título do Módulo:**

**Ler e responder a materiais escritos**

---

**Resultado de Aprendizagem  
1:**

Utilizar uma variedade de estratégias de leitura para compreender o sentido literal e extrair as mensagens implícitas de textos específicos

---

**Critério de Desempenho:**

- (a) Ler de forma rápida e rever textos
- (b) Ler de forma a extrair os pontos e as ideias principais
- (c) Ler detalhes relevantes
- (d) Utilizar conhecimentos de vocabulário, gramática e estrutura de textos para interpretar o significado.
- (e) Interpretar textos esquemáticos/gráficos

---

**Âmbito de Aplicação:**

Distinguir as características de uma de variedade de formas literárias específicas da profissão.

**Tipos de textos:**

Jornais, manuais de instruções

Brochuras, prospectos; panfletos; material publicitário; sinalização e informação pública; caixas e etiquetas de produtos; cartas profissionais e empresariais, ensaios; questionários, avisos, memorandos, agendas, formulários de candidatura, diagramas, esquemas, memorandos, relatórios e documentos.

---

**Especialista:** Dentro da área profissional

---

<b>Evidências Requeridas:</b>	O candidato deve demonstrar capacidade de manter uma interação mais complexa de acordo com os critérios de desempenho e cada aspecto do âmbito de aplicação.
-------------------------------	--

**Título do Módulo:**

**Ler e responder a materiais escritos**

---

**Resultado de Aprendizagem  
2:**

Responder a textos seleccionados de uma forma apropriada ao contexto

---

**Critério de Desempenho:**

- (a)** Seleccionar respostas apropriadas
  - (b)** As respostas são suportadas por referências ao texto.
  - (c)** A informação obtida é apresentada de acordo com os requisitos dos diferentes formatos de apresentação, quer seja oral ou escrita.
- 

**Âmbito de Aplicação:**

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

---

**Evidências Requeridas:**

O candidato deve demonstrar a capacidade de ler textos de acordo com os critérios de desempenho a) a c).

## NOTAS DE SUPORTE

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

### **Horas Normativas de Aprendizagem:**

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

### **Propósito:**

O propósito deste módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para utilizar o inglês para comunicar e responder a necessidades pessoais e profissionais. Deve orientar o candidato para a aquisição de habilidades amplamente baseadas em contextos de linguagem comuns, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e profissionais. Este módulo preocupa-se com a interpretação e utilização de inglês escrito em contextos profissionais. É desenhado para corresponder às necessidades de uma vasta variedade de candidatos e utilizadores.

### **Conteúdos / Contexto** Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 2:

Num módulo de Comunicação, o conteúdo / contexto é definido como as situações, os média e as actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve criar oportunidades:

- Para olhar para uma variedade de comunicação escrita utilizada na área vocacional – por exemplo: manuais de instruções, livros escolares, bandas desenhadas, brochuras, prospectos; panfletos; material publicitário; sinalização e avisos públicos.
- Para identificar o propósito de um certo texto, e o contexto no qual a informação é utilizada – por exemplo: um aviso, uma instrução, um convite.



- Para praticar várias estratégias e habilidades de leitura identificadas nos critérios de desempenho.

## **ABORDAGENS PARA GERAR EVIDÊNCIAS**

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

Deverão ser realizadas várias actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda outras com a turma toda. Este aspecto deverá fornecer oportunidades para utilizar a linguagem em situações reais, para propósitos reais, e poderá ser parte de projectos ou exercícios práticos definidos dentro dos módulos “Inglês” ou retirados de actividades de outros contextos profissionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para permitir que as actividades práticas deste tipo sejam realizadas, e permitir que os candidatos se envolvam em actividades que alarguem as suas capacidades e que ofereçam tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar.

É recomendado que o “Inglês” seja calendarizado em blocos de tempo que sejam longos o suficiente de forma a permitir que os candidatos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o candidato, colegas, instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e aulas em “Inglês” devem ser desenhadas para envolver os candidatos na utilização variada e propositada de habilidades de linguagem inter-relacionadas. Os módulos podem ser de duração variável e podem permitir várias abordagens diferentes de aprendizagem e ensino. É recomendado que estes módulos sejam negociados e planeados de tal forma que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas ao longo do trabalho continuado em vez de através de exercícios separados e distintos.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois este dá ao candidato a oportunidade de praticar assim como experiência prática de cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelos candidatos como membros de um grupo, ou num projecto de grupo, deve ser desempenhado sem a ajuda de outros elementos do grupo, em situações que este trabalho deva ser apresentado como evidência para a avaliação sumativa do candidato.

### **Combinado o módulo de “Inglês” com outros módulos:**

O conteúdo de outros módulos que o candidato esteja a frequentar pode ser retirado de forma a fornecer actividades que envolvam a prática e o desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser concebidos de uma forma trans-modular de forma a desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros módulos.

Uma vez que comunicar em inglês é uma habilidade fundamental, é importante que, tanto quanto possível, particularmente a ênfase na vertente profissional do curso deva ser reflectida no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os instrutores/docentes de Inglês trabalhem com os seus colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam a avaliação transversal entre módulos.

A afirmação de um desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para o propósito da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades a desenvolver pelo candidato não deverá ser limitada a estas especificadas.

Apoio ao instrutor/docente: Instrutores/docentes devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o instrutor/docente poderá legitimamente fornecer toda a ajuda e apoio requeridos pelo candidato. As tarefas cuja intenção é fornecer evidências para a avaliação sumativa devem ser levadas a cabo sem ajuda pelo candidato. No entanto, será aceitável que o instrutor/docente chame a atenção do candidato para alguma área geral de erro relacionada com algum critério de desempenho ou que redireccione o candidato para a tarefa em questão.

## **Abordagem da Avaliação:**

Os centros deverão ter em conta os seguintes aspectos, antes de desenhar os instrumentos de avaliação.

## **Propósito**

Até certo ponto o propósito da comunicação será definido pelo Âmbito de Aplicação. No entanto, é razoável esperar que o candidato não identifique apenas o propósito principal do texto, isto é, transmitir informação, mas também demonstre alguma consciência acerca do contexto no qual esta informação é transmitida, por exemplo, incluída num noticiário televisivo, um vídeo de formação, etc.

## **Convenções**

A comunicação oral escolhida para propósitos sumativos deve incorporar claramente as características e convenções apropriadas ao formato particular, por exemplo, instruções, memorandos, brochuras e cartas. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de entrega são claramente típicos deste tipo.

**Resultados de Aprendizagem 1 – 2:** (Utilizar uma variedade de estratégias de leitura para compreender o sentido literal e extrair as mensagens implícitas de textos específicos, Responder a textos seleccionados de uma forma apropriada ao contexto).

Evidências de desempenho sobre a capacidade do candidato para ler e seguir textos em Inglês específicos da profissão podem ser no formato de um trabalho escrito, ou de uma apresentação oral ou de testes escritos.

As evidências devem ser fornecidas através da leitura, pelo candidato, de pelo menos dois tipos de textos, identificando o seu propósito e contexto, extraindo os pontos e ideias principais, utilizando a informação tanto num trabalho escrito como oral.

## **Progressão**

Este módulo é parte de uma série de módulos desenvolvidos, que na totalidade compõem a qualificação de Nível 5 em Inglês. A conclusão com sucesso deste módulo, bem como dos outros três módulos Nível 5, permite a progressão para o **Nível 6**.

## **Necessidades especiais**

Em certos casos, poderão ser produzidos requisitos de evidências modificados, por um Centro, para certificação de candidatos individuais com necessidades especiais. No entanto, se ocorrer alguma modificação, esta não poderá atenuar a qualidade das Especificações do Módulo. **Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma aprovação pelo PIREP.**

## **Bibliografia**

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

**Direitos de Autor PIREP 2008**

Por favor note que este módulo é um esboço para a formação na fase piloto do PIREP. Não poderá ser utilizado para nenhum outro propósito sem o consentimento expresso do director do PIREP.

## Produzir materiais escritos

**Título do Módulo:** Produzir materiais escritos

**Número do Módulo:** HG025004

**Data de Validação:**

**Nível:** 05

**Créditos:** 02

**Requisitos de entrada:** Os requisitos de entrada serão definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado os Módulos de Inglês Nível 5.

---

**Introdução do Módulo:** Após a conclusão com sucesso deste módulo, os candidatos serão capazes de compreender e escrever materiais mais complexos relacionados com a profissão.

---

**Resultados de Aprendizagem:** 1. Preparar-se para escrever textos para propósitos profissionais

2. Planear a escrita

### **3. Fazer rascunhos de textos**



**Título do Módulo:**

**Produzir materiais escritos**

---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

Preparar para escrever textos para propósitos profissionais

---

**Critério de Desempenho:**

- (a) Identificar o propósito de textos
- (b) Identificar o contexto de textos
- (c) Identificar uma variedade de tipos de textos

---

**Âmbito de Aplicação:**

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

**Propósito:** Informar, persuadir, estabelecer e manter comunicação, questionar, sondar, questionar, desafiar, criticar, etc.

**Contexto:** Formal, informal, um-para-um, discussões de grupo, apresentações, discursos, contextos socioculturais diferentes, etc.

**Tipos de textos:** (formal, informal, factual, persuasivo, narrativo, prático)

**Gênero:** (carta, aviso, relatório, anúncio publicitário, artigo).

---

**Evidências Requeridas:**

O Candidato deve demonstrar a capacidade de identificar as funções transacionais específicas de textos utilizados em ambientes profissionais e indicar o propósito de cada texto.

Título do Módulo: Produzir materiais escritos

---

**Resultado de Aprendizagem 2:** Planear a escrita

---

**Critérios de Desempenho:**

**(a)** Reunir informação de uma variedade de fontes

**(b)** Escrever um plano coerente

---

**Âmbito de Aplicação:**

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

**Fontes de informação incluem:** Manuais, directórios, internet, ficheiros, jornais, brochuras, arquivos, calendários, livrarias, centros de informação, departamentos governamentais.

---

**Evidências Requeridas:**

O candidato deve demonstrar a capacidade de planear, fazer um rascunho e modificar um texto escrito.

**Título do Módulo:**

**Produzir materiais escritos**

---

**Resultado de Aprendizagem  
3:**

Fazer rascunhos de textos

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a)** Organizar as etapas dos textos
  - (b)** Utilizar formas de coesão apropriadas
  - (c)** Utilizar vocabulário e gramática adequados
  - (d)** Utilizar ortografia e pontuação padrão
  - (e)** Utilizar convenções de referência aceites de forma a reconhecer as fontes
  - (f)** Utilizar formatações apropriadas
- 

**Âmbito de Aplicação:**

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

**Tipos de textos:**

Narrativo, discursivo, reflectivo, argumentativo, descritivo, expositivo, transaccional, correspondência profissional, textos electrónicos,

---

apresentações multi-media.

---

**Evidências Requeridas:**

O candidato deve demonstrar a capacidade de escrever textos que contêm informação apropriada ao propósito, público-alvo e contexto profissional.

## **NOTAS DE SUPORTE**

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

### **Horas Normativas de Aprendizagem:**

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

### **Propósito:**

O propósito deste módulo é permitir que os candidatos adquiram competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para utilizar o inglês para comunicar de forma escrita perante necessidades profissionais. Deve orientar o candidato para a aquisição de habilidades amplamente baseadas em contextos de linguagem comuns, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e profissionais. Este módulo preocupa-se com a produção de materiais escritos para contextos profissionais. É desenhado para corresponder às necessidades de uma vasta variedade de candidatos e utilizadores.

### **Conteúdos / Contexto** Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 2:

Num módulo de Comunicação, o conteúdo / contexto é definido como as situações, os média e as actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve criar oportunidades:

- Para olhar para uma variedade de comunicação escrita utilizada na área vocacional – por exemplo: cartas, memorandos, relatórios, instruções; brochuras, prospectos; panfletos; material publicitário; sinalização e avisos públicos.
- Para planejar, esboçar e alterar uma variedade de textos orientados para a profissão
- Para produzir evidências escritas relevantes para temas simples. Temas simples são aqueles que são rotineiros para o candidato e surgem frequentemente nos ambientes em que este vive ou trabalha. Exemplos de comunicação escrita sobre temas simples incluem uma carta, um memorando, um relatório ou um panfleto.
- Os itens de comunicação escrita adequados para a avaliação sumativa lidarão com os tópicos que são familiares ao candidato em termos de formato, assunto, vocabulário e propósito.

## **ABORDAGENS PARA GERAR EVIDÊNCIAS**

A aprendizagem e ensino neste módulo deve ser activo e centrado no candidato. Os candidatos deverão ter a oportunidade de planejar e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que os candidatos percebem claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deverão ser realizadas várias actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda outras com a turma toda. Este aspecto deverá fornecer oportunidades para utilizar a linguagem em situações reais, para propósitos reais, e poderá ser parte de projectos ou exercícios práticos definidos dentro dos módulos “Inglês” ou retirados de actividades de outros contextos profissionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para permitir que as actividades práticas deste tipo sejam realizadas, e permitir que os candidatos se envolvam em actividades que alarguem as suas capacidades e que ofereçam tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar.

É recomendado que o “Inglês” seja calendarizado em blocos de tempo que sejam longos o suficiente de forma a permitir que os candidatos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o candidato, colegas, instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e aulas em “Inglês” devem ser desenhadas para envolver os candidatos na utilização variada e propositada de habilidades de linguagem inter-relacionadas. Os módulos podem ser de duração variável e podem permitir várias abordagens diferentes de aprendizagem e ensino. É recomendado que estes módulos sejam negociados e planeados de tal forma que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas ao longo do trabalho continuado em vez de através de exercícios separados e distintos.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois este dá ao candidato a oportunidade de praticar assim como experiência prática de cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelos candidatos como membros de um grupo, ou num projecto de grupo, deve ser desempenhado sem a ajuda de outros elementos do grupo, em situações que este trabalho deva ser apresentado como evidência para a avaliação sumativa do candidato.

#### **Combinado o módulo de “Inglês” com outros módulos:**

O conteúdo de outros módulos que o candidato esteja a frequentar pode ser retirado de forma a fornecer actividades que envolvam a prática e o desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser concebidos de uma forma trans-modular de forma a desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros módulos.

Uma vez que comunicar em inglês é uma habilidade fundamental, é importante que, tanto quanto possível, particularmente a ênfase na vertente profissional do curso deva ser reflectida no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os instrutores/docentes de Inglês trabalhem com os seus colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam a avaliação transversal entre módulos.

A afirmação de um desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para o propósito da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades a desenvolver pelo candidato não deverá ser limitada a estas especificadas.

Apoio ao instrutor/docente: Instrutores/docentes devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o instrutor/docente poderá legitimamente fornecer toda a ajuda e apoio requeridos pelo candidato. As tarefas cuja intenção é fornecer evidências para a avaliação sumativa devem ser levadas a cabo sem ajuda pelo candidato. No entanto, será aceitável que o instrutor/docente chame a atenção do candidato para alguma área geral de erro relacionada com algum critério de desempenho ou que redireccione o candidato para a tarefa em questão.

### **Abordagem da Avaliação:**

Os centros deverão ter em conta os seguintes aspectos, antes de desenhar os instrumentos de avaliação.

### **Propósito**

Até certo ponto o propósito da comunicação será definido pelo âmbito de aplicação. No entanto, é razoável esperar que o candidato não identifique apenas o propósito principal do texto, isto é, transmitir informação, mas também que demonstre alguma consciência acerca do contexto no qual esta informação é transmitida.

### **Convenções**

A comunicação escrita escolhida para propósitos sumativos deve incorporar claramente as características e convenções apropriadas ao formato particular. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de entrega são claramente típicos deste tipo.



**Resultados de Aprendizagem 1 – 2:** (Preparar para produzir textos profissionais escritos em inglês; Escrever textos profissionais específicos)

As evidências de desempenho sobre a capacidade do candidato para planejar, esboçar e alterar eficazmente podem ser no formato de um teste ou de um ficheiro.

As evidências devem ser fornecidas através da produção, pelo candidato, de pelo menos dois trabalhos relevantes acerca de temas simples. O trabalho deverá ter o nível apropriado.

Todos os materiais devem ser precisos, completos e relevantes para o tema e propósito, e devem estar de acordo com as convenções padrão. Todos devem ser escritos manualmente.

### **Progressão**

Este módulo é parte de uma série de módulos desenvolvidos, que na totalidade compõem a qualificação de Nível 5 em Inglês. A conclusão com sucesso deste módulo, bem como dos outros três módulos Nível 5, permite a progressão para o Nível 6.

### **Necessidades especiais**

Em certos casos, poderão ser produzidos Requisitos de Evidências modificados, por um Centro, para certificação de candidatos individuais com necessidades especiais. No entanto, se ocorrer alguma modificação, esta não poderá atenuar a qualidade das Especificações do Módulo. **Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma aprovação pelo PIREP.**

## **Bibliografia**

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

## **Direitos de Autor PIREP 2008**

Por favor note que este módulo é um esboço para a formação na fase piloto do PIREP. Não poderá ser utilizado para nenhum outro propósito sem o consentimento expresso do director do PIREP.

## Interpretar o espaço físico em 3-D

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Interpretar o espaço físico em 3-D</b>
<b>Número do Módulo:</b>	HG035001
<b>Data de Validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	05
<b>Valor de Crédito:</b>	04
<b>Pré requisito de Entrada:</b>	Módulos HG033001 e HG033002

---

### **Introdução do Módulo:**

O candidato aprofunda conhecimentos de geometria e trigonometria e fica apto a calcular distâncias entre pontos de difícil acesso (utilizando a semelhança de figuras geométricas e a resolução de triângulos), a calcular volumes e áreas de corpos tridimensionais e a interpretar a relação que existe entre as dimensões lineares dum corpo e os respectivos volume e área.

---

### **Resumo dos Resultados de Aprendizagem:**

- 1.** Determina distâncias entre pontos de difícil acesso
- 2.** Calcula volumes de corpos
- 3.** Calcula área lateral e total de corpos em 3-D
- 4.** Interpreta a relação entre as dimensões dum corpo, sua área e seu volume

**Título do Módulo:**

**Interpretar o espaço físico em 3-D**

---

**Resultado de Aprendizagem  
1:**

Determina distâncias entre pontos/locais inacessíveis

---

**Critérios de Desempenho:**

**(a)**

Calcula as medidas dos lados de triângulos

**(b)**

Resolve triângulos

**(c)**

Determina distâncias entre pontos de difícil acesso

---

**Âmbito de Aplicação:**

Razões trigonométricas num triângulo

Teorema de Pitágoras

Conceito e critérios de semelhança de triângulos

Teorema dos Senos

Teorema dos Cosenos

Edifícios, árvores e postes de iluminação existentes no local

---

Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o

**Evidências Requeridas:**

candidato, utilizando o conceito de semelhança de triângulos, o Teoremas de Pitágoras, o Teorema dos Senos e o Teorema dos Cosenos, é capaz de calcular a medida dos lados e dos ângulos de triângulos dados.

Para o Critério de Desempenho c): Evidência prática e escrita de que o candidato, utilizando os conhecimentos acima descritos, é capaz de calcular distâncias entre pontos de difícil acesso em que não é possível fazer uma medição.

**Título do Módulo:** Interpretar o espaço físico em 3-D

---

**Resultado de Aprendizagem 2:** Calcula volumes de corpos

---

**Critérios de Desempenho:**

**(a)** Estima e calcula volumes de sólidos geométricos

**(b)** Calcula o volume de corpos com forma irregular

---

**Âmbito de Aplicação:** Sólidos geométricos

Recipientes de uso comum (pacote de leite, lata de refrescos, tanque cilíndrico de água, funil, balde, copos de vários feitios)

---

**Evidências Requeridas:**

Para o Critério de Desempenho a): Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de calcular o volume de recipientes com a forma de paralelepípedo, prismas rectos regulares, pirâmide, cilindro, cone e esfera.

Para o Critério de Desempenho b): Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de calcular o volume aproximado de objectos com forma irregular, aproximando-os aos sólidos geométricos acima referidos.





**Título do Módulo:** Interpretar o espaço físico em 3-D

---

**Resultado de Aprendizagem 3:** Calcula área lateral e total de corpos 3-D

---

**Critérios de Desempenho:**

**(a)** Estima e calcula a área lateral e total de sólidos geométricos

**(b)** Calcula a área lateral e total de corpos com forma irregular

---

**Âmbito de Aplicação:** Polígonos e suas propriedades

Circunferência e círculo

Fórmulas de cálculo de áreas de polígonos e de círculos

Sólidos geométricos e suas propriedades

---

**Evidências Requeridas:** Para o Critério de Desempenho a): Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de calcular a área lateral e a área total de recipientes com a forma de paralelepípedo, prismas rectos regulares,

pirâmide, cilindro, cone e esfera.

Para o Critério de Desempenho b): Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de calcular a área lateral e a área total de objectos com forma irregular, aproximando-os aos sólidos geométricos acima referidos.

**Título do Módulo:** Interpretar o espaço físico em 3-D

---

**Resultado de Aprendizagem 4:** Interpreta a relação entre as dimensões dum corpo, sua área e seu volume

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a)** Interpreta a variação produzida no volume dum sólido geométrico quando as suas dimensões lineares se alteram
  - (b)** Interpreta a variação produzida no volume dum sólido geométrico quando a área da base se altera
  - (c)** Interpreta a variação produzida na área dum sólido geométrico quando as suas dimensões lineares se alteram
- 

**Âmbito de Aplicação:** O mesmo contexto acima descrito para os resultados de aprendizagem anteriores

---

**Evidências Requeridas:** Para os Critérios de Desempenho a)-c): O candidato deve produzir um Relatório em que calcula o volume e a área total de um objecto e analisa as alterações que se verificam nos valores do volume e da área, quando as suas dimensões lineares ou a área da base

aumentam ou diminuem um certo número de vezes.

## NOTAS DE SUPORTE

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

### **Horas Normativas:**

O tempo estimado para aquisição das capacidades, conhecimento e habilidades deste Módulo é de 40 horas normativas.

### **Propósito:**

Este Módulo tem como principal objectivo desenvolver e aprofundar as aptidões do candidato no que respeita à interpretação do espaço físico que o rodeia, estendendo-se agora ao espaço 3-D (3 dimensões). No Módulo HG033001 o candidato já adquiriu algumas competências relacionadas com a interpretação do espaço físico, ao fazer medições e ao calcular o perímetro e a área de figuras em 2-D. Agora, no presente módulo, o candidato fica apto a calcular medidas/distâncias entre pontos de difícil acesso e ainda, a calcular o volume e a área de corpos.

Este Módulo tem ainda como objectivo desenvolver e aprofundar as aptidões do candidato no que respeita à interpretação da relação que existe entre as dimensões lineares dum corpo e os respectivos volume e área.

### **Guião do Conteúdo e Contexto:**

O presente módulo aborda as seguintes competências essenciais:

- calcular a distância entre dois pontos de difícil acesso
- calcular o volume de corpos
- calcular a área lateral e a área total de corpos

- enquadrar num modelo matemático a relação entre as dimensões lineares dum corpo e os respectivos volume e área

Em qualquer um dos casos, recomenda-se que se tratem situações concretas do dia a dia. Não basta que o candidato determine os volumes e as áreas dos sólidos. É importante que ele desenvolva a capacidade de realizar uma análise crítica da situação, verificando o que acontece quando se regista alguma alteração de um ou mais dados. Pretende-se aqui que esta análise abra campo a uma análise de cunho económico, relacionando o preço de embalagens com as suas dimensões lineares, por exemplo.

É fundamental que o candidato tenha adquirido anteriormente outras competências tais como:

- estimar e fazer medições de dimensões lineares
- utilizar correctamente o Sistema Internacional de unidades
- calcular o perímetro e a área de figuras planas
- efectuar manualmente cálculos no conjunto dos números reais
- ampliar e reduzir figuras utilizando o conceito de semelhança de figuras
- realizar cálculos utilizando máquina de calcular

**Para o Resultado de Aprendizagem nº 1:**

Para calcular a distância entre pontos de difícil acesso, o candidato tem que estar apto, em primeiro lugar, a aplicar o conceito de semelhança de figuras e a resolver triângulos.

Assim, em termos de conteúdo deve-se abordar:

- o conceito de semelhança já tratado no Módulo HG033002
- o Teorema de Pitágoras
- as razões trigonométricas no triângulo
- o Teorema dos Senos
- o Teorema dos Cosenos

Os pontos de difícil acesso acima referidos devem ser pontos existentes no local, como por exemplo o cume duma montanha, o cimo uma árvore muito alta, a cobertura dum prédio, etc.

**Para o Resultado de Aprendizagem nº 2:**

No Módulo HG033001 o candidato já lidou com o conceito de volume de um corpo, mas não calculou volumes. Limitou-se a medir a capacidade de objectos, utilizando objectos de medição. Agora trata-se de calcular o volume usando fórmulas matemáticas.

Em primeiro lugar, começa-se por calcular o volume de sólidos geométricos simples: paralelepípedos, prismas rectos em geral, pirâmides, cilindros, cones e esferas. A seguir, calcula-se o volume de sólidos compostos de vários sólidos simples e também o volume de objectos de uso comum, por aproximação àqueles sólidos.

As fórmulas para calcular o volume de sólidos geométricos devem ser deduzidas partindo da observação de objectos concretos, mantendo, por exemplo, a base do objecto e variando a sua altura, e verificando o que acontece. É importante que o candidato perceba porque é que, nos objectos que mantêm a forma da base, se calcula o volume multiplicando a área da base pela

altura do objecto, ou seja, é como se se estivesse a “somar” ou a “sobrepor” consecutivamente figuras iguais à base, até se alcançar a altura pretendida.

Recomenda-se que o candidato não resolva somente problemas em que as dimensões dos corpos lhe são fornecidas. É importante que, ao calcular o volume de objectos concretos, faça ele próprio as medições que achar necessárias e calcule depois o referido volume.

Deve-se garantir que o candidato calcule o volume não só de objectos de pequenas dimensões, mas também de grandes dimensões, como por exemplo:

- reservatórios de água
- tanques de camiões de transporte de combustível
- contentores de mercadorias
- vagões de comboios
- silos
- piscinas



### **Para o Resultado de Aprendizagem nº 3:**

O candidato calcula a área lateral e a área total dos sólidos geométricos conhecidos (paralelepípedos, outros prismas rectos, pirâmides, cilindros, cones e esferas), utilizando as fórmulas adequadas. É importante que o candidato perceba o significado físico da área dum objecto tridimensional, no dia a dia. Para tal, pode-se falar da “quantidade” (área) de cartão necessária para produzir uma determinada embalagem, da quantidade de tecido necessária para forrar o *abajour* dum candeeiro, etc. Neste processo deve-se ter em consideração a forma do objecto, para não se cair no erro de pensar que uma porção de tecido rectangular com uma certa área será suficiente para forrar, sem fazer emendas, um tronco de cone com a mesma área lateral.

### **Para o Resultado de Aprendizagem nº 4:**

O candidato, depois de calcular o volume, a área lateral e a área total dos sólidos geométricos conhecidos (paralelepípedos, outros prismas rectos, pirâmides, cilindros, cones e esferas), investiga que tipo de variação sofrem o volume e as áreas quando se realiza uma alteração nas dimensões lineares dos respectivos sólidos.

A investigação proposta deve basear-se em sólidos concretos, de modo a facilitar a compreensão da situação exposta. No fim, é claro que é necessário generalizar e institucionalizar a conclusão.

### **Abordagens para Geração de Evidência**

A abordagem para geração de evidência é essencialmente prática, com registo escrito, usando objectos concretos em que o candidato deve fazer as medições que achar necessárias a fim de resolver o problema que lhe é colocado. As actividades a desenvolver devem evidenciar que o candidato:

- calcula áreas e volumes de objectos de uso comum;
- relaciona as áreas e volumes de objectos de uso comum com as suas dimensões lineares, explicando a influência que a alteração de dimensões lineares tem na área e no volume de um dado objecto.

## **Procedimentos de Avaliação**

### **Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.1:**

- Teste escrito, individual, na presença do avaliador, em que o candidato:
  - dados 3 pares de triângulos semelhantes dois a dois, e as medidas de alguns dos seus lados, determina as medidas dos restantes lados de cada um dos triângulos
  - resolve 6 triângulos, sendo 2 acutângulos, 1 rectângulo e 3 obtusângulos
- Trabalho prático, individual, acompanhado de Relatório escrito, em que o candidato deve calcular a altura dum prédio ou duma árvore, supondo que não lhe é possível medir aquela dimensão.

Para realizar este trabalho, é fornecida uma fita métrica ao candidato.

O candidato é informado previamente que o Relatório deve incluir:

- a(s) figura(s) que ilustre(m) a situação;
- a indicação dos passos realizados para calcular a altura pedida;
- os cálculos efectuados e fórmulas utilizadas;
- a indicação da resposta

### **Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.2:**

- Teste escrito, individual, na presença do avaliador, em que o candidato:
  - estima o volume de 3 recipientes de uso diário (pacote de leite, lata de refrescos, tanque cilíndrico de água);
  - calcula o volume de outros 3 recipientes de uso diário, fazendo as medições que achar convenientes;
  - calcula o volume de 6 sólidos geométricos simples, sendo dadas as suas dimensões lineares;
  - calcula o volume de 3 sólidos geométricos compostos de dois ou três sólidos simples, sendo dadas as suas dimensões lineares;

- calcula o volume aproximado de 3 objectos de uso comum que se podem aproximar a sólidos geométricos conhecidos.
- Trabalho prático, individual, acompanhado de Relatório escrito, em que o candidato deve resolver um problema concreto, como por exemplo:
- “Determine, fazendo as medições e cálculos que achar necessários, se um dado monte de areia colocado no chão, pode ser transportado numa única viagem, numa caixa dada.”

Para realizar este trabalho, é fornecida uma fita métrica ao candidato.

O candidato é informado previamente que o Relatório deve incluir:

- a(s) figura(s) que ilustre(m) a situação;
- a indicação dos sólidos geométricos a que aproximou os “objectos” em causa;
- a indicação dos passos realizados para resolver o problema;
- os cálculos efectuados e fórmulas utilizadas;
- a indicação da resposta.

### **Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.3:**

- Teste prático e escrito, individual, em que o candidato deve:
- estimar a área lateral e total dum paralelepípedo e dum cilindro dados, sem indicação das suas dimensões lineares;
  - calcular, fazendo as medições que achar convenientes, a área lateral e a área total de três objectos comuns, que tenham a forma dum paralelepípedo, dum cilindro e dum cone, respectivamente;
  - calcular a área lateral e a área total de um objecto de uso comum constituído por dois ou três sólidos geométricos (por exemplo, uma garrafa com o formato de um cilindro, encimado por um tronco de cone, que por sua vez é encimado por um cilindro de raio inferior ao primeiro).

Para realizar este trabalho, é fornecida ao candidato uma régua ou uma fita métrica.

#### Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.4:

Trabalho prático, individual, acompanhado de Relatório escrito, em que o candidato deve resolver um problema concreto, como por exemplo:

“São dados os cones concretos A, B e C com as seguintes características:

- o cone B tem a mesma base que A , mas tem o dobro da altura deste;
- o raio da base do cone C é o dobro do raio da base do cone A, mas a sua altura é igual à de A.

- a) Determine a área lateral e a área total de cada um dos cones.
- b) Compare os resultados obtidos para as áreas do cone A com os obtidos para as áreas dos cones B e C. Os valores aumentaram quantas vezes?
- c) Substitua os valores do raio da base e da altura de A por variáveis, representadas por ***r*** e ***h***.
- d) Escreva a expressão que dá a área total e lateral de B e C, em função daquelas variáveis.
- e) Compare as expressões obtidas em d). Escreva uma conclusão que indique o que acontece à área lateral e à área total dum cone quando o raio da base duplica e outra conclusão sobre o que acontece às mesmas áreas, quando a altura do cone duplica.
- f) Determine o volume de cada um dos cones.
- g) Compare os resultados obtidos para o volume do cone A com os obtidos para os volumes dos cones B e C. Os valores aumentaram quantas vezes?
- h) Escreva o volume de cada um dos cones em função das variáveis ***r*** e ***h*** (descritas na alínea c)).
- i) Compare as expressões obtidas em h). Escreva uma conclusão que indique o que acontece ao volume dum cone quando o raio da base duplica e outra conclusão sobre o que acontece ao volume quando a altura do cone duplica.

Para realizar este trabalho, é fornecida ao candidato uma régua ou uma fita métrica.

### **Progressão**

Após a conclusão deste módulo, o candidato pode aceder a qualquer nível de estudo ou actividade profissional que tenha como requisito o cálculo de distâncias/medidas entre lugares de difícil acesso e o cálculo de volumes e áreas de corpos/objectos de uso comum.

Particularmente, o candidato fica apto a aceder a módulos que desenvolvam competências de análise e optimização do custo de produção de embalagens e outros objectos, dependendo da sua área e do seu volume.

## Referências:

1. “Working with numbers in various contexts” – SAQA US ID – 7447 – South Africa”
2. “Describe and represent objects in terms of shape, space and measurement” - SAQA US ID: 119373 – South Africa
3. “NUMERACY 1” – Unit Ref: U2003205 – Botswana Technical Education Programme
4. “NUMERACY 4” – Unit Ref: U2003205 – Botswana Technical Education Programme
5. “Apply concepts of shape, space and measurement to make decisions relative to the world around us” – SAQA US ID: 119363 – South Africa
6. “Measure, estimate and calculate physical quantities and explore, describe and represent geometrical relationship in 2-dimensions in different life or workplace contexts” – SAQA US ID: 12444 – South Africa
7. Matemática – Manual II – BUSCEP – Universidade Eduardo Mondlane, Moçambique, 1996
8. Referencial de Competências - Chave – Educação e Formação de Adultos” – Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (ANEFA) – Portugal
9. Manual on Developing and Registering Units of Competency – PIREP – Mozambique, 1<sup>st</sup> Edition, June 2008
10. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
11. Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008

© Direitos Autoriais PIREP 2008

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

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

## Participar num debate como orador principal e como interveniente

<b>Título do módulo:</b>	<b>Participar num debate como orador principal e como interveniente</b>
<b>Código do módulo:</b>	HG045001
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	5
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Para frequentar este modulo o candidato deve ter a qualificação 4 do QNQP.
<b>Introdução ao Módulo:</b>	Este módulo destina-se a desenvolver habilidades relacionadas com a oralidade, no que se refere à capacidade de expor um tema e intervir em debates subsequentes a uma exposição oral. Com o módulo pretende-se também que os candidatos sejam capazes de avaliar exposições orais, material usado em tais situações e intervenções feitas em tais debates.
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Apresentar um tema para debate usando um programa informático específico</li><li>2. Usar notas tomadas no decurso da discussão para as suas intervenções no debate</li><li>3. Avaliar exposição oral e as contribuições suas e dos colegas</li><li>4. Avaliar meios auxiliares visuais usados numa apresentação</li></ol>
<b>Resultado de aprendizagem 1:</b>	<b>Apresentar um tema para debate usando um programa informático específico</b>



---

**Critérios de desempenho:**

Expõe oralmente um tema durante 8 a 10 minutos  
Participa no debate subsequente, de 10-15 minutos  
Utiliza um programa informático de apresentação para a sua exposição oral

**Âmbito de aplicação:**

Apresentação de um tema seguida de um debate de 10 a 15 minutos, num grupo de até 15 participantes

**Evidências requeridas:**

Evidência oral: Exposição de um tema para debate, usando entre 8 a 10 minutos para expôr o tema e até 15 minutos para o debate

Evidência material: Meios visuais usados para a exposição

---

<b>Resultado de aprendizagem 2:</b>	<b>Usar notas tomadas no decurso da discussão para as suas intervenções no debate</b>
-------------------------------------	---

---

**CrITÉrios de desempenho:**

- (a) Toma notas à medida que o debate decorre
- (b) Organiza as suas notas no fim do debate
- (c) Revê e corrige as nots tomadas

**Âmbito de aplicação:**

O mesmo que o anterior

**Evidências requeridas:**

Apresenta as suas notas escritas e revistas, tomadas em 2 debates nas quais consta o conteúdo da exposição e notas de intervenções dos participantes

---

<b>Resultado de aprendizagem 3:</b>	<b>Avaliar a exposição oral e as contribuições suas e dos colegas</b>
-------------------------------------	---

---

**CrITÉrios de desempenho:**

- (a) Menciona aspectos positivos e negativos da sua própria exposição e de outros 2 colegas, apresentando vias para melhorar os aspectos negativos
- (b) Menciona aspectos relevantes das intervenções suas e dos colegas

**Âmbito de aplicação:**

O mesmo que o anterior

**Evidências requeridas:**

- |                    |  |
|--------------------|--|
| Evidência escrita: | <ul style="list-style-type: none"><li>• apresenta numa tabela aspectos negativos, positivos e formas de ultrapassar as limitações quer da exposição de base quer do debate de um dos colegas</li><li>• apresenta numa tabela aspectos negativos, e positivos, as formas de ultrapassar as limitações quer da sua exposição de base quer das suas próprias intervenções em vários debates</li></ul> |
|--------------------|--|

---

**Resultado de aprendizagem 4:**

**Avaliar meios auxiliares visuais usados numa apresentação**

**Critérios de desempenho:**

Apresentar aspectos positivos e negativos, bem assim as vias para melhorar o material usado numa apresentação oral

Material visual usado para apoiar uma exposição

**Âmbito de aplicação:**

**Evidências requeridas:**

- |                    |   |
|--------------------|---|
| Evidência escrita: | <ul style="list-style-type: none"><li>• Breve nota/descrição sobre o meio usado</li><li>• Preenchimento de uma tabela de avaliação de uma exposição de um colega e outra do próprio candidato</li><li>• Comentários adicionais à tabela sugerindo melhorias, se for caso disso.</li></ul> |
|--------------------|---|

**NOTAS de APOIO**

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

As capacidades e conhecimentos deste módulo foram concebidos para serem adquiridos em 20 horas normativas.

**Propósito:**

O propósito deste módulo é que o candidato adquira conhecimentos e habilidades que lhe permitam fazer apresentações de um tema recorrendo a um programa informático específico para apresentações. Além disso, no decurso de uma apresentação ou das intervenções dos participantes, deve saber tomar notas bem assim avaliar todos os processos envolvidos num debate: apresentação, intervenções e material de apoio usado para a apresentação do tema.

### **Guião do Conteúdo e Contexto:**

O módulo implica o uso de um programa de apresentação pelo que, se os candidatos não tiverem sido iniciados neste, uma parte do tempo será dedicado a introduzir o básico deste tipo de programas. Incentiva-se o candidato a ler Campbell (1996) para melhorar a proficiência nas suas apresentações. Na medida do possível, pode-se projectar algum videograma com uma apresentação e debate para servir de inspiração aos candidatos.

Na falta de um *data show* deve recorrer-se a um retroprojector e acetatos que podem ser escritos à mão ou à máquina. Em todo o caso há que ter em conta as precauções a observar para os tornar atraentes e legíveis desde qualquer ângulo da sala.

### **Resultado de aprendizagem 1:**

Pretende-se uma apresentação simples recorrendo a um máximo de 10 diapositivos.

Será útil recorrer a filmes e videos para mostrar e discutir outras apresentações.

**Resultado de aprendizagem 2:**

Devem ser lembrados os símbolos e abreviaturas usuais que facilitam a tomada de notas e se necessário poderão ser alargados, recorrendo-se aos conhecimentos e paráticas da própria turma.

**Resultado de aprendizagem 3 e 4 :**

Será necessário produzir uma ficha de avaliação a ser usada pelos candidatos no decurso de uma apresentação e do debate, subsequente.

**Abordagens e Procedimentos de Avaliação:**

A avaliação das habilidades e conhecimentos deste módulo implica fichas de observação a serem usadas pelos próprios candidatos, além das que serão usadas pelo avaliador.

**Progressão**

Este é um dos dois módulos do nível 5 e o seu término habilita a realizar apresentações usando um programa informático de apresentação e tomar notas durante apresentações de um tema, além de permitir progressão para níveis de estudo mais altos.

**Bibliografia:**

1. BERGSTRÖM, Magnus; Reis, Neves. *Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa*. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007
2. CAMPBELL, John. *Técnicas de expressão oral*. Lisboa: Presença, 1993.
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 Editora da Língua Portuguesa 2009. Porto: Porto Editora, 2008.  
  
ou  
  
NOVO Dicionário da Língua Portuguesa: conforme acordo ortográfico. Lisboa: Texto Editora, 2008.
6. MARTINS, Dileta Silveira; Zilberknop. Português instrumental. 25. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
7. MONTEIRO, Manuela Matos. Como tirar apontamentos e fazer esquemas. Porto: Porto Editora, 2002.
8. VENTURA, Helena; Caseiro, Manuela. Guia prático de verbos com preposições. 2. ed. Lisboa: LIDEL, 2004.

### **Necessidades Especiais:**

*Data show* para os debates e computador.

© Direitos de autor PIREP 2008

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

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

## Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo, e produzir textos explicativo, informativo

<b>Título do módulo:</b>	<b>Interpretar informação contida em textos de carácter informativo e explicativo; produzir textos explicativos e informativos</b>
<b>Código do módulo:</b>	HG045002
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	5
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Habilidades de processar texto no computador, de nível médio; ter qualificação de nível 4 do QNQP
<b>Introdução ao Módulo:</b>	<p>O candidato torna-se capaz de interpretar textos sistematizando de forma lógica, informação contida em textos informativos e explicativos, distinguindo relações de causa-efeito, sequências temporais, enumerações, hipóteses, conclusões. O candidato escreve textos explicativos e informativos partindo de planos ou esquemas feitos por si, recorrendo a vocabulário diversificado e observando regras de ortografia, pontuação, ortografia, sintaxe, mancha gráfica em função do tipo de texto a escrever.</p>
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esquematizar um texto tomando em conta as ideias principais e as relações lógicas estabelecidas no mesmo</li> <li>2. Organizar ideias num esquema ou plano para escrever um texto</li> <li>3. Escrever um texto com base no esquema anterior e utilizando o código escrito de modo correcto e coerente com o tipo de texto a redigir, recorrendo também à diversificação do vocabulário e das estruturas sintáticas</li> <li>4. Proceder à autocorreção e revisão dos textos escritos</li> </ol>



---

<b>Resultado de aprendizagem 1:</b>	<b>Esquematizar um texto tomando em conta as ideias principais e as relações lógicas estabelecidas no mesmo</b>
-------------------------------------	---

---

**CrITÉrios de desempenho:**

- (a) Interpreta informação contida num texto, distinguindo dados/hipóteses e factos comprovados/ conclusões
- (b) Interpreta informação fornecida num texto, organizando sequências temporais, enumerações, sequências de causa-efeito

**Âmbito de aplicação:**

- Textos/notícias de jornais locais e regionais, focando essencialmente um determinado problema (por exemplo, “ocorrência dum incêndio”), com indicação de causas, suspeitas, número de vítimas, consequências, etc.;
- Textos educativos da campanha contra violência doméstica, trabalho infantil, HIV/SIDA, etc
- Contos tradicionais
- Textos da área de especialidade

**Evidências requeridas:** Esquema de um texto

---

<b>Resultado de aprendizagem 2:</b>	<b>Organizar ideias num esquema ou plano para escrever um texto</b>
-------------------------------------	---

---

**CrITÉrios de desempenho:**

- (a) Faz o levantamento das ideias que surgem em torno de um tema dado
- (b) Organiza as ideias antes referidas de modo a obter um esquema de redacção

**Âmbito de aplicação:**

Tema transversal ou da área de especialidade do candidato

**Evidências requeridas:** Esquema escrito de redacção de um texto

---

<b>Resultado de aprendizagem 3:</b>	<b>Escrever um texto com base no esquema anterior e utilizando o código escrito de modo correcto e coerente com o tipo de texto a redigir, recorrendo também à diversificação do vocabulário e das estruturas sintácticas</b>
-------------------------------------	---

---

**CrITÉrios de desempenho:** Elabora um texto com base no esquema elaborado na competência anterior

**Âmbito de aplicação:**

Tema transversal ou da área de especialização do candidato

**Evidências requeridas:**

1 texto informativo ou explicativo escrito num processador de texto, com cerca de 500 palavras com apenas 3 dos seguintes erros: concordância verbal e nominal, pontuação, ortografia

---

**Resultado de aprendizagem 4: Proceder à autocorreção e revisão de textos escritos**

---

**CrITÉrios de desempenho:**

- (a) Identifica erros e pontos fracos dos seus textos
- (b) Explica alguns dos erros e fraquezas identificados
- (c) Modifica sintaxe, pontuação, ortografia e vocabulário do texto em função do que considera errado
- (d) Justifica mudanças introduzidas no seu texto

**Âmbito de aplicação:**

Trabalho escrito do elemento anterior

**Evidências requeridas:**

Texto escrito anteriormente corrigido

Explicação/ justificação de 3 das mudanças operadas no texto original

## **NOTAS de APOIO**

### **Horas Normativas de Aprendizagem:**

Estima-se que este módulo seja completado em 20 horas normativas.

### **Propósito:**

Este módulo pretende habilitar o candidato a escrever textos partindo de um plano feito pelo próprio bem assim a interpretar textos a ponto de produzir um esquema. O módulo também tem em vista continuar no desenvolvimento de habilidades e capacidades de revisão e autocorreção de trabalhos escritos, explicitando as reflexões que conduzem a correção.

### **Guião do Conteúdo e Contexto:**

Correspondente a:

#### **Resultado de aprendizagem 1:**

Uma vez identificadas as ideias principais, deve-se elaborar diferentes esquemas com base nas mesmas ideias retiradas de cada texto para expor os candidatos a diversos formatos de esquemas e levar estes a perceberem que podem adoptar qualquer esquema desde que observem coerência interna do formato escolhido.

#### **Resultado de aprendizagem 2:**

O desenvolvimento do plano para a escrita deve partir de temas escolhidos pelos próprios estudantes e do plano partir-se para um trabalho escrito. Para enriquecer as ideias os candidatos devem ser incentivados a ler outros textos sobre o tema a desenvolver.

Além disso, deve-se ter o cuidado de apresentar diferentes formatos de esquemas sobre o mesmo tema de modo que os candidatos seleccionem um, com base no conhecimento das características, vantagens e desvantagens de cada um. Os esquemas devem limitar-se a três níveis.

Pode-se partir de uma exposição de esquemas diferentes sobre o mesmo tema ou este ser o ponto de chegada ou ainda uma fase no decurso do módulo.

### **Resultado de aprendizagem 3:**

Como forma de orientar os estudantes, pode-se apresentar uma lista de expressões e estruturas a serem usadas na redacção do tema escolhido. Deve existir uma tabela na qual se indicam as regras que os estudantes devem dominar neste nível, de modo a garantir-se a correcção linguística desejada.

### **Resultado de aprendizagem 4:**

O trabalho para se alcançar este resultado de aprendizagem consiste na revisão e autocorreção de escritos feitos anteriormente. No entanto, pode-se também levar os estudantes a trocarem os seus trabalhos para uma revisão linguística entre pares, na qual apresentam os erros e as soluções correspondentes.

## **Abordagens de Avaliação e Procedimentos de Avaliação**

### **Resultado de aprendizagem 1:**

Embora os candidatos possam adoptar formatos de esquemas diferentes, estes devem apresentar basicamente o mesmo conteúdo. Deve-se verificar se o candidato observa coerência no seu esquema, evitando misturar formatos diferentes ou apresentando informação similar em níveis diferentes.

### **Resultado de aprendizagem 2:**

O mesmo para o resultado anterior.

**Resultado de aprendizagem 3:**

O texto resultante desta actividade deve conter ideias apresentadas no esquema anterior e, ao mesmo tempo, observar regras de escrita e diversidade de vocabulário e de estruturas gramaticais.

**Resultado de aprendizagem 4:**

Embora o candidato possa ter feito autocorreção de textos apresentados anteriormente, neste momento espera-se que apresente justificação de mudanças que possa ter operado num dos trabalhos escritos neste módulo.

A outra alternativa consiste na revisão dos trabalhos de outros candidatos para cada um detectar erros e sugerir correção com base na consulta de gramática, prontuário ou dicionário.

**Progressão**

Terminando este módulo o candidato habilita-se a tarefas que implicam esquematizar informação, escrever textos partindo de planos estabelecidos, corrigir textos seus e de outros, prosseguir estudos no nível imediatamente a seguir.

**Bibliografia:**

1. BERGSTRÖM, Magnus; Reis, Neves. Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.
2. CARRILHO, Métodos e técnicas de estudo. Lisboa: Presença, 2004,
3. CUNHA, Celso; Cintra, Luis F. Lindley. Breve gramática do português contemporâneo. 18. ed. Lisboa, João Sá da Costa, 2006.
4. DICIONÁRIO da língua portuguesa.
5. MONTEIRO, Manuela Matos. Como tirar apontamentos e fazer esquemas. Porto:

Porto Editora, 2002.

6. NASCIMENTO, Zacarias; Pinto, José Manuel. A dinâmica da escrita: como escrever com êxito. 5. ed. Lisboa: Plátano, 2006.

SERAFINI, Maria Teresa. Como se faz um trabalho escolar: da escolha do tema à composição de um texto. 4. ed. Lisboa: Presença, 1996.

7. VENTURA, Helena; CASEIRO, Manuela. Guia prático de verbos com preposições. 2. ed. Lisboa: LIDEL, 2004

#### **Necessidades Especiais:**

Não se aplica.

---

© Direitos de autor PIREP 2008

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

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

## 4. MODULOS OBRIGATORIOS COMUNS

### 4.1 UNIDADES DE COMPETENCIA COMUNS

#### UC HTC015001 - Demonstrar habilidades para supervisão

##### Registo da Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Demonstrar habilidades de supervisão		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>  Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a supervisão de outras pessoas num ambiente de hotelaria e turismo de forma a maximizar a experiência do cliente.			
<b>Código</b>	UC HTC015001	<b>Nível do QNQP</b>	5
<b>Área:</b>	<b>09 Serviços</b>	<b>Sub-área</b>	1 Hotelaria
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão de Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>Critérios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Actuação</b>
1. Analisar o papel de supervisão numa organização	a) Analisar uma variedade de actividades de supervisão. b) Definir as qualidades de um supervisor eficaz. c) Determinar os benefícios, para uma organização, de um supervisor eficaz.	<i>Actividades de supervisão:</i>  Planear, monitorizar, apoiar, corrigir
	<b>Evidências Requeridas</b>	<i>Qualidades:</i>



Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<p><i>Escritas / Orais:</i></p> <p>O candidato analisa a variedade de actividades de supervisão realizadas, de acordo com padrões profissionais apropriados, para o benefício da organização</p>	<p>Organizado, receptivo, frontal, de confiança</p> <p><i>Benefícios:</i></p> <p>Organização eficaz, operação suave, colaboradores formados, serviço de confiança, clientes fiéis</p>
2. Produzir um plano para uma actividade de supervisão	<p>a) Estabelecer uma sequência e uma calendarização apropriada para a actividade de supervisão.</p> <p>b) Planear a utilização eficiente dos recursos.</p> <p>c) Incorporar uma estratégia para lidar com possíveis áreas problemáticas</p>	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<p><i>Escritas / Orais:</i></p> <p>Produzir um plano apropriado, para supervisionar uma actividade, que demonstre entendimento dos recursos requeridos para a actividade e identifique possíveis problemas que possam surgir durante a mesma.</p>	
3. Realizar a actividade de supervisão planeada	<p>a) Demonstrar um estilo de liderança apropriado.</p> <p>b) Manter padrões de desempenho de acordo com os procedimentos estabelecidos</p> <p>c) Lidar com situações imprevistas.</p> <p>d) Aplicar habilidades sociais apropriadas.</p> <p>e) Fornecer feedback eficaz sobre a actividade de supervisão.</p>	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidato deve aplicar o plano para uma actividade de supervisão, demonstrando boas habilidades de liderança, para permitir que a actividade seja realizada de uma forma eficaz e</p>	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	profissional.	
4. Avaliar a actividade de supervisão planeada	a) Registar o resultado da actividade de supervisão. b) Avaliar o resultado da actividade de supervisão. c) Registar as mudanças requeridas para quaisquer actividades de supervisão futuras.	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas / Orais:</i>  Produzir um registo da actividade de supervisão que avalie os pontos-chave e reconheça a necessidade de quaisquer alterações requeridas para actividades de supervisão futuras.	

## **UC HTC015002 - Demonstrar habilidades para formação**

Registo da Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Demonstrar habilidades de formação		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>  Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com o planeamento, implementação e avaliação de uma actividade de formação na sua área profissional.			
<b>Código</b>	UC HTC015002	<b>Nível do QNQP</b>	5
<b>Área:</b>	09 Serviços	<b>Sub-área</b>	1 Hotelaria
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão de Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>Critérios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Actuação</b>
<b>1) Desenvolver um entendimento de formação</b>	<b>a)</b> Identificar os benefícios da formação para o formando e para o departamento apropriado. <b>b)</b> Explorar os métodos de formação de os arranjos para dar a formação. <b>c)</b> Definir os métodos apropriados de feedback. <b>d)</b> Definir os métodos apropriados para avaliar e registar a formação.	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas / Orais:</i>  Evidências escritas e/ou orais de que o candidato compreende as diferentes abordagens perante a formação incluindo os métodos de feedback e avaliação utilizados para melhorar o desenvolvimento dos colaboradores.	
<b>2) Produzir um plano para a actividade</b>	<b>a)</b> Identificar o método mais apropriado de formação para uma actividade de formação seleccionada. <b>b)</b> Estabelecer uma sequência e uma calendarização apropriada para a actividade de formação	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
<b>formação</b>	<p>seleccionada.</p> <p>c) Identificar os recursos apropriados para realizar a actividade de formação seleccionada.</p> <p>d) Criar um plano apropriado para corresponder às necessidades de formação seleccionadas.</p> <p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Escritas / Orais:</i></p> <p>O candidato deve produzir um plano de formação apropriado que demonstre uma compreensão da sequência, calendarização e utilização de recursos, para implementar um método apropriado de formação, para a actividade de formação seleccionada.</p>	totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
<b>3) Aplicar o plano para a actividade formação</b>	<p>a) Criar uma harmonia apropriada com o formando.</p> <p>b) Demonstrar um método de formação apropriado.</p> <p>c) Demonstrar uma utilização de recursos eficaz.</p> <p>d) Demonstrar implementação eficaz da actividade de formação.</p> <p>e) Conduzir feedback eficaz sobre a actividade de formação.</p> <p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidato deve aplicar o plano para uma actividade de formação, demonstrando boas técnicas formativas, levando em conta as necessidades do formando e fornecendo apoio e encorajamento através de feedback eficaz.</p>	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
<b>4) Registar e avaliar o plano e a actividade formação</b>	<p>a) Registar o resultado da actividade de formação.</p> <p>b) Avaliar a actividade de formação.</p> <p>c) Registar quaisquer mudanças para serem implementadas em actividades de formação futuras.</p> <p><b>Evidências Requeridas</b></p>	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<p><i>Escritas / Orais:</i></p> <p>Produzir um registo da actividade de formação que avalie os pontos-chave e reconheça a necessidade de quaisquer alterações requeridas para actividades de formação futuras.</p>	

## UC HTC015003 - Estabelecer procedimentos de controlo financeiro

Registo da Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Estabelecer sistemas de controlo financeiro		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>  Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com o estabelecimento e aplicação de procedimentos de controlo financeiro de forma a maximizar as receitas e os lucros.			
<b>Código</b>	UC HTC015003	<b>Nível do QNQP</b>	5

<b>Área:</b>	<b>09 Serviços</b>	<b>Sub-área</b>	1 Hotelaria
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão de Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Actuação</b>
3. Preparar um orçamento de tesouraria para 3 meses	a) Determinar as razões para a preparação de um orçamento b) Determinar as entradas e saídas de dinheiro numa organização identificada c) Preparar um orçamento de tesouraria para um período de 3 meses	<i>Entradas e saídas:</i>  Vendas em dinheiro ou crédito, outros rendimentos, gastos mensais em matérias-primas, outras despesas mensais, impostos
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas / Oraís:</i>  Os candidatos devem produzir um orçamento correcto mencionando o excedente / défice realizado cada mês	
4. Reconciliar o lucro líquido orçamentado e real utilizando análise de variância	a) Determinar as diferenças entre variâncias baseadas em receitas e baseadas em custos b) Calcular as variâncias de receitas c) Calcular as variâncias de custos d) Preparar uma descrição reconciliando os lucros orçamentados com os lucros reais atingidos utilizando os resultados da análise e) Analisar os resultados e propor mudanças de forma a melhorar a situação	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos CrITÉrios de Desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas / Oraís:</i>  Os candidatos devem preparar uma reconciliação correcta identificando métodos razoáveis para melhorar o desempenho financeiro	
	a) Analisar a variedade de métodos de definição de preços normalmente aplicados nos sectores da	O Âmbito de Actuação



Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
3. Aplicar vários métodos de definição do preço para uma actividade	<p>hotelaria e turismo</p> <p>b) Calcular preços utilizando uma abordagem “de baixo para cima”</p> <p>c) Calcular preços para uma variedade de bens / serviços utilizando margens de lucro e custo diferenciais e métodos de definição de preços</p>	para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<p><i>Escritas / Oraís:</i></p> <p>Os candidatos devem produzir um relatório analítico sobre métodos de definição de preços, identificando as vantagens e desvantagens de cada um</p> <p>Os candidatos devem aplicar correctamente a forma de definição de preços mais apropriada abrangendo todos os aspectos do sector da hotelaria e turismo</p>	
4. Preparar um mapa de ponto de equilíbrio	<p>a) Identificar custos fixos, variáveis e semi-variáveis</p> <p>b) Calcular a contribuição unitária</p> <p>c) Calcular o ponto de equilíbrio</p> <p>d) Preparar um mapa tabular mostrando os lucros / perdas líquidos para níveis de procura variáveis</p> <p>e) Preparar um gráfico do ponto de equilíbrio</p> <p>f) Calcular o efeito de alterações no ponto de equilíbrio para uma dada situação</p>	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<p><i>Escritas / Oraís:</i></p> <p>O candidato deve calcular um ponto de break-even correcto, representado em formato tabular e gráfico, ilustrando o efeito das mudanças</p>	

## UC HTC015004 - Controlar práticas de higiene e segurança

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Práticas de controlo de higiene e segurança	
Descrição da Unidade de Competência:			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com procedimentos de controlo requeridos para criar e manter praticas de higiene e segurança com e para os colaboradores e visitantes.			
Código	UC HTC015004	Nível do QNQP	5
Área	09 Serviços	Sub-área	1 Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Actuação</b>
5. Determinar necessidades organizacionais e individuais relacionadas com saúde e segurança.	a) Compreender as leis e princípios actuais relacionados com saúde e segurança. b) Determinar os procedimentos de saúde, segurança e protecção para uma organização. c) Desenvolver procedimentos para garantir a segurança e protecção dos colaboradores e visitantes.	<i>Saúde, segurança e protecção:</i>  Saídas de emergência e procedimentos em caso de incêndio, procedimentos de primeiros socorros, procedimentos de
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas / Orais:</i>	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	Os candidatos devem listar e explicar as leis e princípios actuais relacionados com saúde e segurança, ao mesmo tempo que os aplicam dentro de uma organização.	evacuação, procedimentos de acesso.
6. Realizar um processo de avaliação de risco	(a) Identificar os perigos dentro de uma organização. (b) Decidir quem poderá ser afectado por esses perigos e como isso pode acontecer. (c) Avaliar os riscos e decidir sobre precauções apropriadas. (d) Registar e implementar as conclusões. (e) Rever a avaliação e actualizar os aspectos necessários.	<i>Perigos:</i>  Internos e externos
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas / Orais:</i>  Os candidatos devem produzir um relatório acerca de potenciais perigos, identificando as medidas de controlo apropriadas.  <i>Demonstração:</i>  Os candidatos devem realizar uma avaliação detalhada do risco, preenchendo toda a documentação necessária.	
7. HIV/Sida para o local de trabalho	a) Definir as estratégias em termos de objectivos ou metas SMART. b) Desenvolver estratégias que sejam confirmadas como sendo relevantes para a organização e os seus indivíduos. c) Indicar informação detalhada sobre os custos de implementação das estratégias. d) Promover políticas e estratégias de prevenção do HIV/Sida através de toda a empresa. e) Vincular os benefícios para a organização e para os indivíduos.	<i>Objectivos SMART:</i>  Específicos (Specific), Mensuráveis (Measurable), Atingíveis (Achievable), Relevantes (Relevant) e Calendarizados (Timebound).
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas / Orais:</i>  O candidato deve identificar estratégias	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<p>apropriadas que sejam eficientes ao nível dos custos para a organização.</p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidato deve promover estratégias eficazmente dentro da organização de forma a promover vidas de trabalho saudáveis.</p>	

## UC HTC015005 - Identificar práticas de gestão de recursos humanos

Registo da Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Identificar práticas de gestão de recursos humanos
<p><b>Descrição da Unidade de Competência:</b></p> <p>Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a gestão eficaz de recursos humanos de forma a maximizar a experiência do cliente.</p>	

<b>Código</b>	UC HTC015005	<b>Nível do QNQP</b>	5
<b>Área:</b>	<b>09 Serviços</b>	<b>Sub-área:</b>	1 Hotelaria
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão de Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Actuação</b>
1. Analisar as actividades de gestão de recursos humanos envolvidas numa empresa de sucesso	a) Descrever as várias funções de gestão requeridas por uma empresa de sucesso b) Analisar o impacto das funções de gestão no sucesso ou fracasso de uma empresa c) Estabelecer boas práticas em questões de gestão de recursos humanos	<i>Funções:</i>  Planeamento, liderança, organização, controlo, tomada de decisão  <i>Questões:</i>  Emprego, satisfação do cliente, delegação
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas / Orais:</i>  O candidato deve demonstrar compreensão das funções de gestão numa unidade empresarial, e analisar o seu impacto de forma a estabelecer boas práticas	
2. Controlar os recursos de pessoal	a) Estabelecer as necessidades de uma organização para um período de tempo projectado b) Desenvolver listas de pessoal de acordo com requisitos legais, folha de pagamentos, orçamento e operacionais. c) Comunicar ao pessoal planos de trabalho e listas de pessoal	<i>Período de tempo projectado:</i>  Mínimo de <b>um (1)</b> mês, máximo de <b>seis (6)</b> meses
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas / Orais:</i>  Os candidatos devem preparar um plano operacional que tenha em consideração os requisitos operacionais	
3. Aplicar o processo de tomada de decisão	a) Estabelecer as fases numa abordagem sistemática à tomada de decisão b) Aplicar um processo claro para tomar decisões operacionais c) Aplicar técnicas de tomada de decisão através	O Âmbito de Actuação para este Elemento de Competência está

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	de um estilo de gestão participativa de forma a assegurar a participação do pessoal	totalmente expresso nos CritÉrios de Desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas / Orais:</i>  O candidato deve demonstrar um processo claro na tomada de decisão, ajustado à organização	
4. Conduzir entrevistas ao pessoal	a) Preparar o procedimento de entrevista b) Conduzir entrevistas ao pessoal por uma variedade de razões c) Transmitir o resultado do procedimento de entrevista	<i>Preparação:</i>  Informação passada, preparação da sala, documentação  <i>Razões:</i>  Nova posição, promoção, investigação, acção disciplinar
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Demonstração:</i>  O candidato deve demonstrar uma condução profissional de entrevistas com o pessoal, cobrindo uma variedade de situações	

## UC HTC015006 - Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo

Registo de Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Estabelecer procedimentos de marketing de hotelaria e turismo		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>  Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com as técnicas de marketing utilizadas para promover produtos e serviços existentes e/ou novos e avaliar o sucesso ou fracasso da sua aplicação			
<b>Código:</b>	UC HTC015006	<b>Nível do QNQP</b>	5
<b>Área:</b>	09 Serviços	<b>Sub-área:</b>	1.Hotelaria
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão de Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Actuação</b>
8. Realizar um estudo de pesquisa de mercado	a) Definir os detalhes do produto e/ou serviço a ser comercializado b) Construir a estratégia de questionamento apropriada c) Realizar um estudo de pesquisa de mercado com respostas suficientes d) Analisar os resultados da pesquisa	<i>Produto e/ou serviço:</i>  Existente, novos
	<b>Evidências Requeridas</b>	<i>Estratégia de questionamento:</i>
	<i>Escritas / Orais:</i>  O candidato consegue preparar perguntas bem estruturadas para obter evidências fortes e analisar estas evidências  <i>Demonstração:</i>  O candidato deve conduzir pesquisas de uma forma profissional	Cara-a-cara, telefone, internet, questionário  <i>Respostas suficientes:</i>  No mínimo vinte (20), no máximo quarenta (40)
9. Criar um plano	a) Definir os resultados requeridos do plano	<i>Recursos:</i>

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
de marketing	b) Definir as limitações dos recursos disponíveis c) Criar um plano de marketing estimulante <b>Evidências Requeridas</b> <i>Escritas / Orais:</i> O candidato pode produzir um plano de marketing eficaz dentro das limitações dos recursos disponíveis	Financeiros, humanos, tempo
3. Aplicar um plano de marketing	a) Juntar os recursos identificados b) Realizar o processo de marketing c) Monitorar o processo de marketing d) Adaptar o plano na medida do requerido <b>Evidências Requeridas</b> <i>Demonstração:</i> O candidato seguirá e ajustará o plano de acordo com o requerido enquanto monitora o sucesso ou não do plano	<i>Recursos:</i> Financeiros, humanos, tempo
4. Avaliar um plano de marketing	a) Juntar os resultados do processo de marketing b) Analisar os resultados c) Avaliar os resultados <b>Evidências Requeridas</b> <i>Escritas / Orais:</i> O candidato consegue recolher, analisar e avaliar os resultados da aplicação de um plano de marketing	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho



## UC HTC015024 - Projecto Integrado

### Registo de Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Realizar um projecto integrado		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>  Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com as aplicações práticas de uma variedade de tarefas de um modo coordenando no âmbito da área vocacional.			
<b>Código:</b>	UC HTC015024	<b>Nível do QNQP</b>	5
<b>Área:</b>	09 Serviços	<b>Sub-área:</b>	1.Hotelaria
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão de Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>Critérios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Actuação</b>
10.Analisar a tarefa e decidir sobre um curso de	e) Analisar as principais tarefas a completar para o projecto f) Definir as metodologias requeridas g) Completar um plano de acção para o projecto h) Justificar as estratégias adoptadas	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
acção para realizar o projecto	<p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Escritas / Oraís:</i></p> <p>O candidato deve produzir um plano eficaz que cubra as principais tarefas, metodologias e um plano de acção para o projecto</p>	desempenho
11. Detalhar as actividades a ser realizadas durante a concretização do projecto	<p>d) Desenvolver padrões de serviço requeridos para o projecto</p> <p>e) Conceber uma sessão de formação para uma tarefa relacionada com o projecto</p> <p>f) Identificar questões de higiene e segurança a endereçar</p> <p>g) Desenvolver um orçamento para a realização do projecto</p> <p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Escritas / Oraís:</i></p> <p>O candidato deve desenvolver a documentação requerida para endereçar o tópico do projecto integrado cobrindo todos os critérios de desempenho de uma forma profissional</p>	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
12. Organizar o trabalho e realizar o projecto ao longo da concretização	<p>a) Realizar um resumo para o pessoal</p> <p>b) Realizar a sessão de formação concebida para uma tarefa relacionada com o projecto</p> <p>c) Lidar com questões de higiene e segurança a ser endereçadas</p> <p>d) Trabalhar no âmbito das restrições orçamentais do projecto</p> <p>e) Completar o resumo do projecto</p> <p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidato deve completar todas as tarefas identificadas para a concretização bem sucedida do resumo do projecto</p>	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
13.Avaliar a experiência do projecto	a) Sumarizar as abordagens adoptadas para o projecto integrado b) Avaliar os diferentes aspectos do projecto integrado c) Identificar áreas de auto melhoria d) Preparar um documento coerente delineando os resultados do projecto integrado	<i>Auto melhoria</i>  Gestão de tempo, definição de prioridades, concentração, atenção ao detalhe
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas / Oraís:</i>  O candidato deve produzir um relatório coerente no qual detalha as constatações e recomendações do projecto integrado	

## 4.2 MODULOS OBRIGATORIOS COMUNS

### MO HTC015001 - Demonstrar habilidades para supervisão

**Título do Módulo:** DEMONSTRAR HABILIDADES DE SUPERVISÃO

**Código do Módulo:** MO HCT015001

**Data:** Junho de 2009

**Nível:** 5

**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 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 à supervisão de outras pessoas num ambiente de hotelaria e turismo de forma a maximizar a experiência do cliente.

---

#### **Resultados de Aprendizagem:**

1. Analisar o papel de supervisão numa organização
2. Produzir um plano para uma actividade de supervisão

3. Realizar a actividade de supervisão planeada

4. Avaliar a actividade de supervisão planeada

---

**Título do Módulo: DEMONSTRAR HABILIDADES DE SUPERVISÃO**

---

**Resultado de Aprendizagem 1: Analisar o papel de supervisão numa  
organização**

---

**Critérios de Desempenho**

- d) Analisar uma variedade de actividades de supervisão.
  - e) Definir as qualidades de um supervisor eficaz.
  - f) Determinar os benefícios, para uma organização, de um supervisor eficaz.
- 

**Âmbito de Actuação**

*Actividades de supervisão:*

Planear, monitorizar, apoiar, corrigir

*Qualidades:*

Organizado, receptivo, frontal, de confiança

*Benefícios:*

Organização eficaz, operação suave, colaboradores formados, serviço de confiança, clientes fiéis

---

**Evidências Requeridas:**

*Escritas / Orais:*

O estudante analisa a variedade de actividades de supervisão realizadas, de acordo com padrões profissionais apropriados, para o benefício da organização

**Título do Módulo:   DEMONSTRAR HABILIDADES DE SUPERVISÃO**

---

**Resultado de Aprendizagem 2: Produzir um plano para uma actividade de supervisão**

---

**CrITÉrios de Desempenho**

- a) Estabelecer uma sequência e uma calendarização apropriada para a actividade de supervisão

- e) Planear a utilização eficiente dos recursos
- f) Incorporar uma estratégia para lidar com possíveis áreas problemáticas

---

### **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 apropriado, para supervisionar uma actividade, que demonstre entendimento dos recursos requeridos para a actividade e identifique possíveis problemas que possam surgir durante a mesma.

**Título do Módulo:**            **DEMONSTRAR HABILIDADES DE SUPERVISÃO**

---

**Resultado de Aprendizagem 3: Realizar a actividade de supervisão planeada**

---

### **Critérios de Desempenho**

- f) Demonstrar um estilo de liderança apropriado.
  - g) Manter padrões de desempenho de acordo com os procedimentos estabelecidos
  - h) Lidar com situações imprevistas.
  - i) Aplicar habilidades sociais apropriadas.
  - j) Fornecer feedback eficaz sobre a actividade de supervisão.
- 

### **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 aplicar o plano para uma actividade de supervisão, demonstrando boas habilidades de liderança, para permitir que a actividade seja realizada de uma forma eficaz e profissional.



## **Titulo do Módulo: DEMONSTRAR HABILIDADES DE SUPERVISÃO**

---

### **Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar a actividade de supervisão planeada**

---

#### **Critérios de Desempenho**

- a) Registrar o resultado da actividade de supervisão.
  - b) Avaliar o resultado da actividade de supervisão.
  - c) Registrar as mudanças requeridas para quaisquer actividades de supervisão futuras.
- 

#### **Âmbito de Actuação**

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

---

#### **Evidências Requeridas**

*Escritas / Orais:*

O estudante deve produzir um registo da actividade de supervisão que avalie os pontos-chave e reconheça a necessidade de quaisquer alterações requeridas para actividades de supervisão futuras.

## **Titulo do Módulo: DEMONSTRAR HABILIDADES DE SUPERVISÃO**

### **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**

O propósito deste módulo é fornecer os conhecimentos e habilidades necessários para permitir que os estudantes compreendam o papel do supervisor e desempenhem o papel de supervisor num contexto de hotelaria e turismo. 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 requeridas para este nível de qualificação.

### **Conteúdo / Contexto:**

Este Módulo deve ser leccionado no contexto do benefício que representa para o estudante estar a estudar utilizando uma abordagem integrada. Deve ser utilizada uma variedade de exemplos do sector da hotelaria e turismo tais como: hotéis, hospitais, centros de conferência, estabelecimentos de comida rápida, operadores turísticos, guias turísticos.

## **Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 4**

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

Este módulo deve criar oportunidades:

### **Resultado de Aprendizagem 1:**

Os estudantes devem ser apresentados aos papéis do supervisor através de ideias provenientes de um brainstorming. Deve ser feita referência às actividades práticas realizadas ao longo das qualificações anteriores e à sua curva de aprendizagem pessoal ao longo dos processos. “Que aspectos observaria agora e o que faria diferente olhando para trás?” Devem ser então introduzidos ao detalhe das actividades de um supervisor, através de demonstração e prática, talvez utilizando exercícios de representação e, conseqüentemente, permitindo que o estudante experiencie as actividades numa situação não hostil.

Através do envolvimento de todos os estudantes nos exercícios de representação, os estudantes aprendem igualmente a observar os outros e a fornecer feedback de uma forma positiva e motivacional, desenvolvendo habilidades de comunicação, diplomacia, habilidades organizacionais, habilidades de liderança, habilidades interpessoais, habilidades motivacionais e habilidades de trabalho em equipa. As qualidades requeridas de um supervisor eficaz podem então ser enfatizadas numa situação prática.

Os benefícios para uma organização podem ser directamente relacionados com as actividades práticas realizadas anteriormente e actualmente, utilizando as suas próprias experiências pessoais. Muito frequentemente a primeira pessoa que um cliente irá encontrar será o supervisor e, desta forma, as qualidades do supervisor terão um impacto imediato na experiência do hóspede, acarretando desta forma os benefícios de todos os aspectos envolvidos.

A utilização de oradores externos, provenientes de uma variedade de organizações de hotelaria e turismo, pode ser benéfica na partilha de experiências e no que as organizações esperam dos seus supervisores. Visitas posteriores/ acompanhamento no posto de trabalho (work shadowing) ajudarão a enfatizar as conclusões retiradas.

Estas técnicas positivas devem então ser reforçadas nos exercícios práticos realizados noutros módulos. Este aspecto vai requerer colaboração próxima com outros docentes de outros módulos.

## Resultado de Aprendizagem 2:

Os estudantes devem ser apresentados ao processo de planeamento encorajando-os a planear um evento social pessoal, de forma a enfatizar a necessidade de pensar através de todos os processos requeridos para um **passeio (outing to)**. Este aspecto pode então ser desenvolvido para planear a supervisão de um papel profissional particular numa situação prática. No processo de planeamento deve fazer-se com que o estudante esteja consciente do efeito importante dos recursos humanos e físicos na calendarização e na sequência das actividades. Devem ser aplicadas escalas de tempo realistas ao longo de todo o processo, demonstrando os possíveis impactos de falhar os tempos e as sequencias.

Os estudantes devem estar conscientes dos recursos disponíveis na área profissional a ser supervisionada e trabalhar dentro das restrições. Deve ser encorajado, a este nível, um pensamento “fora da caixa” de forma a superar quaisquer insuficiências nos recursos disponíveis. Devem ser procuradas soluções alternativas e deve ser apoiado pensamento inovador em todos os momentos.

Tal como na vida real, os estudantes devem planear como lidar com uma variedade de situações que podem acontecer. Estas podem incluir o seguinte:

Os colaboradores faltarem, chegada de hóspedes extra, mau tempo, greves de pessoal, falha de recursos, indisponibilidade de recursos, habilidades do pessoal desadequadas ao trabalho, doença de um colaborador ou de um hóspede, requisitos de saúde, segurança e protecção.

Como parte do processo de planeamento, os estudantes devem também considerar a forma em que vão registar a sua actividade de supervisão. Esta deve tomar a forma de uma lista, um pequeno relatório escrito, notas escritas relativamente ao plano físico, etc. Este aspecto deve também permitir-lhes planear a forma de apresentar o feedback sobre as actividades realizadas.

Os estudantes devem ser encorajados a relacionar o seu processo de planeamento à área profissional que escolheram.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um livro de registos das suas actividades de supervisão durante o decorrer do processo de ensino / aprendizagem. Este vai ajudar a medir o percurso percorrido por cada estudante e vai fornecer-lhes ideias para melhoramento no futuro. Devem ser fornecidos ao

estudante, no início deste Resultado de Aprendizagem, linhas de orientação para a manutenção deste livro de registos, sendo que os estudantes devem ser encorajados a adaptar / mudar o seu formato à sua medida, desde que seja incluído um mínimo de detalhe definido. Mais uma vez, este aspecto vai demonstrar as suas habilidades de aprendizagem independente.

### **Resultado de Aprendizagem 3:**

Todo este Resultado de Aprendizagem deve ser leccionado numa área prática em conjunção com o membro do pessoal que vai leccionar o módulo prático. Esta abordagem de ensino em grupo permite a cada estudante a oportunidade de atenção individual ao mesmo tempo que se foca no desenvolvimento das habilidades necessárias. As qualidades pessoais abordadas no Resultado de Aprendizagem 1 devem ser implementadas na realização do plano, numa situação prática.

Devem ser utilizados exercícios de representação, em primeira instância, para reduzir 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, pelo próprio, de listas de observações. Este aspecto irá desenvolver um sentido de responsabilidade pela sua própria aprendizagem.

O estudante deverá ser encorajado a lidar com o maior número possível de situações inesperadas que possam surgir naturalmente. No entanto, na situação pouco provável de nada de inconveniente acontecer, podem ser utilizados exercícios de simulação para o propósito do ensino.

Quando se lidar com técnicas de feedback deve ser colocado ênfase na necessidade de críticas construtivas e nas formas mais úteis de fornecer esta informação, de forma a encorajar o desenvolvimento motivacional dos receptores.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um livro de registos das suas actividades de supervisão durante o decorrer do processo de ensino / aprendizagem. Este vai ajudar a medir o percurso percorrido por cada estudante e vai fornecer-lhes ideias para melhoramento no futuro. Devem ser fornecidos ao estudante, no início deste Resultado de Aprendizagem, linhas de orientação para a manutenção deste livro de registos, sendo que os estudantes devem ser encorajados a adaptar / mudar o seu formato à sua medida, desde que seja incluído um mínimo de detalhe definido. Mais uma vez, este aspecto vai demonstrar as suas habilidades de aprendizagem independente.

#### **Resultado de Aprendizagem 4:**

Como parte do processo de planeamento, os estudantes devem já ter considerado a forma como vão registar o resultado da sua actividade de supervisão. Este registo pode tomar qualquer das formas mencionadas nas Notas de Suporte para o Resultado de Aprendizagem 2.

Qualquer das formas utilizadas deve referir-se ao seu plano original e permitir comentários e comparações com o resultado real. Durante a fase de avaliação, os estudantes devem ser encorajados a procurar boas práticas bem como formas de melhorar o seu desempenho e o dos outros. Devem ser encorajados a considerar como o plano poderia ter sido mais bem escrito ou executado, o que correu mal e porquê e como as dificuldades podem ser evitadas no futuro. Devem realizar sessões de análise posterior com a sua equipa e devem ser encorajados a considerar a avaliação de grupo na sua avaliação. Devem também ser consideradas rotas, calendarizações de trabalhos e listas de verificação de higiene.

Quaisquer recomendações feitas durante a fase de avaliação devem ser incorporadas e utilizadas em quaisquer actividades de planeamento de supervisão subsequentes. Podem ser feitas evidências deste processo num livro de registos de actividades mantido pelo estudante.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um livro de registos das suas actividades de supervisão durante o decorrer do processo de ensino / aprendizagem. Este vai ajudar a medir o percurso percorrido por cada estudante e vai fornecer-lhes ideias para melhoramento no futuro. Devem ser fornecidos ao estudante, no início deste Resultado de Aprendizagem, linhas de orientação para a manutenção deste livro de registos, sendo que os estudantes devem ser encorajados a adaptar / mudar o seu formato à sua medida, desde que seja incluído um mínimo de detalhe definido. Mais uma vez, este aspecto vai demonstrar as suas habilidades de aprendizagem independente.

#### **Abordagens para Gerar Evidências**

A aprendizagem e ensino em Demonstrar Habilidades de Supervisão 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 relacionadas com os clientes 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.

Deve se incorporada, no processo de avaliação, uma variedade de métodos de avaliação, incluindo livro de registos para as aulas práticas, questões de resposta breve e arquivo de documentos produzidos para as aulas práticas. Verifique as estratégias de avaliação na Informação do Registo da Qualificação para orientação adicional.

### **Resultado de Aprendizagem 1:**

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando um estudo de caso desenhado para permitir que o estudante demonstre o seu entendimento dos conceitos e ideias relacionados com o papel de um supervisor numa organização, na área profissional que escolheram. Deve ser permitido que os estudantes se refiram ao seu livro de registos, mantido durante a aprendizagem.

O estudo de caso deve ser baseado num cenário da vida real, detalhando os requisitos específicos e informação de base, de forma a permitir aos estudantes um certo grau de flexibilidade nas suas abordagens ao papel do supervisor.

### **Resultado de Aprendizagem 2:**

Baseado no mesmo estudo de caso utilizado no Resultado de Aprendizagem 1, o estudante deve produzir um plano de actividades para um evento ou situação específica, resultante de uma actividade planeada para um dia.

Deve ser dada a oportunidade de os estudantes escolherem dois (2) problemas, de uma selecção de seis (6) concebidos pelo docente, para incorporar na sua actividade de planeamento. Tal aspecto deve resultar numa selecção de problemas a serem abordados para o benefício de toda a turma.

### **Resultado de Aprendizagem 3:**

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado num contexto profissional prático e as evidências devem ser registadas através de uma lista de observações. É essencial que os docentes comuniquem entre si de forma a facilitar uma experiência e um exercício de avaliação com significado.

Tanto quanto possível, os estudantes devem ser avaliados utilizando situações que surjam naturalmente. No entanto, na ausência de suficientes situações que surjam naturalmente, o docente pode utilizar exercícios de simulação baseados nos problemas seleccionados para fins de planeamento e, mais uma vez, registar as evidências através de uma lista de verificação.

### **Resultado de Aprendizagem 4:**

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando a avaliação e registos da actividade de supervisão planeada e realizada nos Resultados de Aprendizagem 2 e 3. Pode tomar a forma de um relatório curto ou de um livro de registo de actividades realizadas, permitindo cobrir totalmente o Critério de Desempenho.

Conceitos e terminologia devem ser apresentados no contexto profissional apropriado ao longo de todo este módulo.

## **Progressão**



Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 5. Ao concluir com sucesso este Módulo como parte das qualificações do Nível Médio 5, o estudante deve progredir para um papel de supervisor/gestor júnior na área profissional escolhida, ou continuar para a Universidade.

## **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 MOE 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 HTC015002 - Demonstrar habilidades para formação**

**Título do Módulo:**           **DEMONSTRAR HABILIDADES DE FORMAÇÃO**

**Código do Módulo:**       **MO HCT015002**

**Data:**                       **Julho de 2009**

**Nível:** 5

**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 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 planejar, realizar e avaliar uma actividade de formação na sua própria área profissional.

---

#### **Resultados de Aprendizagem:**

1. Desenvolver um entendimento sobre formação
2. Produzir um plano para a actividade de formação
5. Aplicar o plano para a actividade de formação
6. Registrar e avaliar o plano e a actividade de formação

**Título do Módulo:**                    **DEMONSTRAR HABILIDADES DE FORMAÇÃO**

---

**Resultado de Aprendizagem 1:**                    **Desenvolver um entendimento sobre formação**

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a)                    Identificar os benefícios da formação para o formando e para o departamento apropriado.
  - (b)                    Explorar os métodos de formação e os arranjos para a respectiva realização.
  - (c)                    Analisar os métodos apropriados de feedback.
  - (d)                    Definir os métodos apropriados para avaliar e registar a formação.
- 

### **Âmbito de Actuação**

O Âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

---

### **Evidências Requeridas:**

*Escritas / Orais:*

O estudante deve fornecer evidências de que compreende as diferentes abordagens perante a formação incluindo os métodos de feedback, realização e avaliação utilizados para melhorar o desenvolvimento dos colaboradores.

**Título do Módulo:**                    **DEMONSTRAR HABILIDADES DE FORMAÇÃO**

---

**Resultado de Aprendizagem 2: Produzir um plano para a actividade de  
formação**

---

**Critérios de Desempenho**

- (f)                    Identificar o método mais apropriado de formação para uma actividade de formação seleccionada.
  - (g)                    Estabelecer uma sequência e uma calendarização apropriada para a actividade de formação seleccionada.
  - (e)                    Identificar os recursos apropriados para realizar a actividade de formação seleccionada.
  - (f)                    Criar um plano apropriado para corresponder às necessidades de formação seleccionadas.
- 

**Âmbito de Actuação**

O Âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

---

---

**Evidências Requeridas:***Escritas / Orais:*

Produzir um plano de formação apropriado que demonstre uma compreensão da sequência, calendarização e utilização de recursos, para implementar um método apropriado de formação, para a actividade de formação seleccionada.

**Título do Módulo:** **DEMONSTRAR HABILIDADES DE FORMAÇÃO**

---

**Resultado de Aprendizagem 3:** **Aplicar o plano para a actividade formação**

---

**CrITÉrios de Desempenho**

- (a) Criar uma harmonia apropriada com o formando.
  - (b) Demonstrar um método de formação apropriado.
  - (c) Demonstrar uma utilização de recursos eficaz.
  - (d) Demonstrar implementação eficaz da actividade de formação.
  - (e) Conduzir feedback eficaz sobre a actividade de formação.
- 

**Âmbito de Actuação**

O Âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho

---

### **Evidências Requeridas**

#### *Demonstração:*

O estudante deve aplicar o plano para uma actividade de formação, demonstrando boas técnicas formativas, levando em conta as necessidades do formando e fornecendo apoio e encorajamento através de feedback eficaz.

---

**Título do Módulo:**                    **DEMONSTRAR HABILIDADES DE FORMAÇÃO**

---

**Resultado de Aprendizagem 4: Registrar e avaliar o plano e a actividade formação**

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a)                    Registrar o resultado da actividade de formação.
  - (b)                    Avaliar a actividade de formação.
  - (c)                    Registrar quaisquer mudanças para serem implementadas em actividades de formação futuras.
-

## **Âmbito de Actuação**

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

---

## **Evidências Requeridas**

*Escritas / Orais:*

Produzir um registo da actividade de formação que avalie os pontos-chave e reconheça a necessidade de quaisquer alterações requeridas para actividades de formação futuras.

**Título do Módulo:** **DEMONSTRAR HABILIDADES DE FORMAÇÃO**

## **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**

Este módulo pretende fornecer ao estudante o conhecimento e entendimento base requeridos para identificar necessidades de formação e a variedade de formas de abordar as necessidades identificadas. A aplicação prática permite o desenvolvimento do conhecimento e entendimento no planeamento, realização e avaliação de uma sessão de formação como parte integral do papel de um supervisor / gestor.

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:**

As oportunidades de formação disponíveis para os estudantes devem ser profissionalmente relevantes e devem permitir que os estudantes demonstrem as suas habilidades para realizar uma sessão de formação eficaz, num ambiente apropriado. O tempo alocado sugerido para cada Resultado de Aprendizagem inclui tempo para avaliação, produção de portfólio, realização da sessão de formação (MÁXIMO 10 MINUTOS), feedback e avaliação.

As aulas formais devem ser mínimas; a progressão ao longo do Módulo deve ser através de discussões em grupo e trabalho em pequenos grupos, sendo os estudantes encorajados a desenvolver as suas habilidades práticas dentro dos grupos de colegas.

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 4

Durante o leccionamento deste Módulo é importante relacionar os aspectos teóricos da formação com situações reais e profissionalmente relevantes. Os estudantes devem ser encorajados a partilhar as suas próprias experiências de trabalho com os grupos de trabalho. Quando possível, devem ser utilizadas apresentações de vídeo de forma a permitir que os estudantes, especialmente aqueles sem experiência profissional até à data, identifiquem as boas práticas num contexto de formação. Este aspecto deve também encorajar os estudantes a identificar os aspectos em que a experiência pode ser melhorada.



A ênfase neste módulo deve ser posta na aplicação prática das habilidades de formação, e não em quão bem o “formando” pode desempenhar a tarefa.

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: (10 Horas):      Desenvolver um entendimento de formação**

O propósito principal deste Resultado de Aprendizagem é apresentar ao estudante a terminologia utilizada e o pensamento por detrás do conceito de formação.

Ao estabelecer os benefícios da formação para o formando, devem conhecer-se os seguintes factores: desenvolvimento pessoal, desenvolvimento da carreira, desenvolvimento pessoal e competência ocupacional. A ênfase aqui deve ser posta em encorajar o formando para se empenhar activamente no processo formativo.

Ao estabelecer os benefícios para o departamento, devem conhecer-se os seguintes factores: Qualidade do serviço / produto melhorada, relações industriais melhoradas (incluindo a redução de rotação do pessoal), padrões de qualidade atingidos, lealdade do pessoal aumentada e, eventualmente, lucros aumentados. A ênfase aqui deve ser posta no facto de que no mundo empresarial competitivo actual, vale a pena investir no seu pessoal para atingir um melhor padrão global de serviços / produtos para um grupo de clientes em crescimento.

Para o propósito deste Módulo, devem ser aplicadas as seguintes definições:

**Estudante – A pessoa que realiza as actividades formativas (formador)**

**Formando – A pessoa submetida ao processo formativo**

Enquanto o formando deve ser encorajado a identificar as suas próprias necessidades de formação, estas devem coincidir os objectivos do estabelecimento como um todo. O estudante deve ser encorajado a olhar para as necessidades de formação de ambas as perspectivas, realizando cenários de representação de forma a ser capaz a atingir um compromisso amigável na situação profissional.

De forma a providenciar uma variedade de oportunidades de formação, o estudante deve estar ciente dos métodos de formação disponíveis e a sua adequação a uma variedade de situações. Estes podem incluir: demonstração, equipamento de áudio/vídeo, representação, apresentação e seminário.

O estudante deve ser encorajado a identificar boas práticas de fornecer / receber feedback da sua própria experiência, através da utilização de equipamento áudio / visual e /ou representação. Deve ser encorajado o trabalho em grupos pequenos para desenvolver os temas de: feedback oral, escrito, formal, informal e de grupos de colegas, salientando as vantagens e desvantagens de cada um dos métodos aplicados numa variedade de cenários.

Estas técnicas positivas devem então ser reforçadas nos exercícios práticos realizados noutros módulos. Este aspecto vai requerer colaboração próxima com outros docentes de outros módulos.

**Resultado de Aprendizagem 2: (10 Horas):      Produzir um plano para uma actividade formação identificada**

O principal impulso deste Resultado de Aprendizagem reside na produção de um plano de formação apropriado que pode ser utilizado num contexto de uma área profissional específica.

Os estudantes devem ser encorajados a trabalhar em pequenos grupos, em primeira instância, para identificar os métodos de formação apropriados, utilizando avaliações dos grupos de colegas, para informar a decisão final e para a sua inclusão no portfólio individual.

O estudante deve ser lembrado que deve ser o seu próprio trabalho independente a ser incluído no seu portfólio.

Na preparação para a produção do plano de formação final, o estudante deve ser encorajado a desenvolver cenários de representação, onde podem fazer a alocação de sequências e de tempos adequadas.

Os estudantes devem ser encorajados a identificar visualmente os recursos mais apropriados para uma actividade de formação, a partir da completa variedade de recursos disponíveis na área profissional. Mais uma vez, este ponto pode ser atingido através de exercícios de representação até que o estudante se sinta confiante de que cobriu todos os cenários possíveis para a actividade de formação.

O estudante deve agora estar preparado para produzir um plano de formação completo para a actividade que escolheu.

**Resultado de Aprendizagem 3: (10 Horas):      Aplicar o plano para a actividade formação**

Ao longo deste Resultado de Aprendizagem, os estudantes devem ser encorajados a praticar em pequenos grupos, a obter feedback dos seus colegas e a utilizar equipamento audiovisual, de forma a reflectirem sobre os seus próprios desempenhos.

Ao preparar os estudantes para realizarem uma sessão de formação eficaz, a ênfase deve ser colocada no estilo de providenciar a formação e métodos de comunicação alternativos disponíveis, incluindo, por exemplo, equipamento audiovisual.

Se os estudantes não estiverem familiarizados com a utilização de algumas técnicas / tecnologias, devem ser encorajados a praticar por si ou frente a uma pequena audiência.

Deve ser encorajada a utilização de equipamento audiovisual na identificação de boas práticas e espaço para melhorias.

Ao conduzir feedback eficaz, deve reencaminhar-se os estudantes para o Resultado de Aprendizagem 1, ao escolher qual o método mais apropriado para fornecer feedback.

Devem ser utilizados exercícios de representação, em primeira instância, para reduzir 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, pelo próprio, de listas de observações. Este aspecto irá desenvolver um sentido de responsabilidade pela sua própria aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 4: (10 Horas): Avaliar o plano e a actividade formação

**Durante o leccionamento deste Resultado de Aprendizagem, os estudantes devem ser lembrados do Critério de Desempenho (d) do Resultado de Aprendizagem 1, para formatos alternativos de registo dos resultados de uma actividade de formação.**

**Ao trabalhar em pequenos grupos, os estudantes devem ser encorajados e aplicar uma variedade de métodos de registo e a comparar e a contrastar os resultados no seio do grupo. Tal aspecto deve encorajar a discussão em pequenos grupos antes da chegada a um acordo sobre os métodos.**

**Mais uma vez, ao trabalhar em pequenos grupos, os estudantes devem ser encorajados e aplicar uma variedade de métodos de avaliação e a comparar e a contrastar os resultados no seio do grupo. Tal aspecto deve encorajar a discussão em pequenos grupos antes da chegada a um acordo sobre os métodos.**

**Os estudantes devem ser encorajados, através de exercícios de avaliação, a registar as suas experiências em toda a actividade de formação, salientando as boas práticas e identificando áreas para melhorar.**

## **Abordagens para Gerar Evidências**

A aprendizagem e ensino em Demonstrar Habilidades de Formação 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 de formação 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, através de exercícios, tarefas práticas e representações, sempre que possível, 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 se incorporada, no processo de avaliação, uma variedade de métodos de avaliação, incluindo livro de registos para as aulas práticas, questões de resposta breve e portfólio de documentos produzidos para as aulas práticas. Verifique as estratégias de avaliação na Informação de Registo de Qualificações para orientação adicional.

### **Resultado de Aprendizagem 1:**

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado através de um portfólio de evidências compilado durante o processo de ensino / aprendizagem. No início do Módulo, o estudante deve ser encorajado a fazer equipa com outro membro do grupo de forma a desenvolver uma aplicação prática activa das teorias contidas neste Resultado de Aprendizagem.

O docente deve verificar e fornecer feedback sobre o portfólio com regularidade de forma a garantir total abrangência dos Critérios de Desempenho.

### **Resultado de Aprendizagem 2:**

Trabalhando em pares, o estudante deve preparar um plano de formação apropriado para inclusão no portfólio de evidências do seu parceiro, para. Mais uma vez, este plano precisa de ser verificado frequentemente de forma a assegurar que todos os Critérios de Desempenho são cobertos no plano de formação.

Deve ser fornecida ao estudante uma lista de verificação, como guia, detalhando toda a informação a ser incluída no plano de formação.

### **Resultado de Aprendizagem 3:**

O estudante deve aplicar o plano de formação aprovado, numa área profissional apropriada, nos **10 minutos** alocados.

Estas evidências devem ser registadas numa lista de observações que deve ser disponibilizada ao estudante antes do exercício de avaliação. Se possível, a utilização de gravação de vídeo seria uma forma útil de registar as evidências do desempenho.

#### **Resultado de Aprendizagem 4:**

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado através de evidências escritas, incluídas no portfólio de evidências, que registam informação correcta acerca da actividade de formação, com uma avaliação eficaz. Com base nesta avaliação, devem ser feitas mudanças apropriadas nos planos de formação futuros.

#### **Progressão**

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 5. Ao concluir com sucesso este Módulo, o estudante pode progredir para outros Módulos Profissionais no Nível Médio 5, sair para trabalho profissionalmente relacionado no sector da hotelaria e turismo ou continuar para a Universidade.

#### **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 HTC015003 - Estabelecer procedimentos de controlo financeiro

**Título do Módulo:** ESTABELEECER SISTEMAS DE CONTROLO FINANCEIRO

**Código do Módulo:** MO HCT015003

**Código do Módulo:**

**Data:** Junho de 2009

**Nível:** 5

**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 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 estabelecimento e aplicação de procedimentos de controlo financeiro de forma a maximizar as receitas e os lucros.

---

### Resultados de Aprendizagem:

1. Preparar um orçamento de tesouraria para 3 meses
2. Reconciliar o lucro líquido orçamentado e real utilizando análise de variância
3. Aplicar vários métodos de definição do preço para uma actividade

#### 4. Preparar demonstrações do ponto de equilíbrio

**Título do Módulo:** ESTABELECEER SISTEMAS DE CONTROLO FINANCEIRO

---

**Resultado de Aprendizagem 1:** Preparar um orçamento de tesouraria para 3 meses

---

#### **Critérios de Desempenho**

- |     |   |
|-----|---|
| (g) | Determinar as razões para a preparação de um orçamento                    |
| (h) | Determinar as entradas e saídas de dinheiro numa organização identificada |
| (i) | Preparar um orçamento de tesouraria para um período de 3 meses            |
- 

#### **Âmbito de Actuação**

*Entradas e saídas:*

Vendas em dinheiro ou crédito, outros rendimentos, gastos mensais em matérias-primas, outras despesas mensais, impostos

---

#### **Evidências Requeridas:**

*Escritas / Orais:*

Os estudantes devem produzir um orçamento correcto mencionando o excedente / défice realizado cada mês



**Título do Módulo:** ESTABELECEER SISTEMAS DE CONTROLO FINANCEIRO

---

**Resultado de Aprendizagem 2:** Reconciliar o lucro líquido orçamentado e real utilizando análise de variância

---

**Critérios de Desempenho**

- (a) Determinar as diferenças entre variâncias baseadas em receitas e baseadas em custos
  - (b) Calcular as variâncias de receitas
  - (c) Calcular as variâncias de custos
  - (d) Preparar uma descrição reconciliando os lucros orçamentados com os lucros reais atingidos utilizando os resultados da análise
  - (e) Analisar os resultados e propor mudanças de forma a melhorar a situação
-

## 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 preparar uma reconciliação correcta identificando métodos razoáveis para melhorar o desempenho financeiro

**Título do Módulo:** ESTABELEECER SISTEMAS DE CONTROLO FINANCEIRO

---

**Resultado de Aprendizagem 3:** Aplicar vários métodos de definição do preço para uma actividade

---

### Critérios de Desempenho

- (a) Analisar a variedade de métodos de definição de preços normalmente aplicados nos sectores da hotelaria e turismo
  - (b) Calcular preços utilizando uma abordagem “de baixo para cima”
  - (c) Calcular preços para uma variedade de bens / serviços utilizando margens de lucro e custo diferenciais e métodos de definição de preços
-

## **Âmbito de Actuação**

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

---

### **Evidências Requeridas**

#### *Escritas / Orais:*

Os estudantes devem produzir um relatório analítico sobre métodos de definição de preços, identificando as vantagens e desvantagens de cada um

Os estudantes devem aplicar correctamente a forma de definição de preços mais apropriada abrangendo todos os aspectos do sector da hotelaria e turismo

---

**Título do Módulo:** ESTABELECEER SISTEMAS DE CONTROLO FINANCEIRO

---

**Resultado de Aprendizagem 4:** Preparar demonstrações do ponto de equilíbrio

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a) Identificar custos fixos, variáveis e semi-variáveis
- (b) Calcular a contribuição unitária
- (c) Calcular o ponto de equilíbrio

- |     |   |
|-----|---|
| (d) | Preparar um mapa tabular mostrando os lucros / perdas líquidos para níveis de procura variáveis |
| (e) | Preparar um gráfico do ponto de equilíbrio  |
| (f) | Calcular o efeito de alterações no ponto de equilíbrio para uma dada situação                   |

---

### **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 calcular um ponto de equilíbrio correcto, representado em formato tabular e gráfico, ilustrando o efeito das mudanças

**Título do Módulo:  
FINANCEIRO**

**ESTABELECEER SISTEMAS DE CONTROLO**

**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**

Este módulo pretende fornecer ao estudante o conhecimento e entendimento base requeridos para estabelecer uma variedade de controlos financeiros que são aplicados numa variedade de organizações de hotelaria e turismo. A aplicação prática permite o desenvolvimento do conhecimento e entendimento de controlos que podem ser aplicados para maximizar os lucros mantendo uma experiência de qualidade para os hóspedes.

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 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.

Deve ser utilizada uma variedade de organizações de hotelaria e turismo para demonstrar as diferentes restrições com que cada um trabalha. Deve ser procurada a oportunidade de permitir aos estudantes experimentar uma variedade de pacotes softwares disponíveis comercialmente em utilização em Moçambique. Os exercícios realização ao longo do módulo devem utilizar números realistas para possibilitar ao estudante a oportunidade de fazer comentários e sugestões realistas para melhorias.

As aulas formais devem ser mínimas; a progressão ao longo do Módulo deve ser através de exercícios práticos, discussões em grupo e trabalho em pequenos grupos, sendo os estudantes encorajados a

desenvolver as suas habilidades para analisar situações e fazer escolhas informadas para as actividades futuras dentro dos grupos de colegas.

### **Resultado de Aprendizagem 1:**

Um introdução à orçamentação pode envolver os estudantes desenharem / reflectirem nos seus orçamentos pessoais e os benefícios de que podem usufruir de manter um orçamento de tesouraria. A ênfase deve ser colocada no termo “tesouraria”, ao explicar o conceito de orçamentos de tesouraria. Quando os devedores nos pagam fisicamente e os credores são pagos, é extremamente importante para a tesouraria de um negócio e pode fazer a diferença entre um negócio de sucesso ou falhado. Devem ser fornecidos exemplos de forma a demonstrar os efeitos de um controlo deficiente do fluxo de tesouraria. Os estudantes devem estar cientes de quando podem haver dificuldades ao longo de um período de 3 meses a procurar formas de evitar um problema de tesouraria.

Ao determinar as entradas e saídas de dinheiro para uma organização, devem ser apresentados, aos estudantes, exemplos retirados da sua área profissional, sempre que possível. O momento de algumas destas despesas serão determinados por obrigações processuais legais em Moçambique e este aspecto deve ser enfatizado aos estudantes.

Ao preparar exemplos, para os estudantes trabalharem sobre eles produzindo orçamentos de tesouraria, deve ser utilizada uma variedade de meses do ano de forma a demonstrar a sazonalidade das entradas e saídas de dinheiro e como este aspecto influencia a tesouraria. Os estudantes devem ser encorajados a observar os impactos destes orçamentos e a sugerir formas de evitar problemas de tesouraria.

### **Resultado de Aprendizagem 2:**

Os estudantes devem ser lembrados sobre a preparação de demonstrações comerciais identificando lucros e / ou prejuízos. A partir daí, deve ser-lhes apresentada uma um orçamento comercial e os resultados reais de um negócio, e então questionados sobre o que possivelmente correu pior ou melhor

do que o esperado. A discussão em grupo pode promover a identificação de uma variedade de sugestões e deve também evidenciar os efeitos positivos e negativos de resultados piores ou melhores do que os orçamentados.

Exercícios para as variâncias de receitas e custos devem abordar cada elemento envolvido nas alterações de cálculo para demonstrar claramente cada efeito. A explicação para o termo variância, na forma como se aplica a receitas e custos, deve incluir exemplos de resultados favoráveis e adversos e qual o impacto que estes podem ter no negócio global. Os estudantes devem ter presente o efeito imprevisto de um número favorável de clientes sobre o desempenho global apenas se outros custos estão controlados.

A realização dos exercícios deve envolver mapas/ demonstrações finais reconciliando o orçamento com o lucro líquido actual, permitindo aos estudantes individuais a oportunidade de analisar os resultados e fazer sugestões realistas para melhorar desempenhos futuros.

### **Resultado de Aprendizagem 3:**

Os estudantes devem ser expostos a uma variedade métodos de definição de preços, incluindo:

- “de baixo para cima” – onde o ponto de partida é quanto lucro cada organização quer / precisa fazer durante o período e adicionar todos os custos estimados envolvidos na actividade.
- Margens de lucro diferenciais – onde um lucro diferente está relacionado com produtos e / ou serviços individuais, em função da procura do mercado.
- Valor sobre os custos – semelhante à abordagem “de baixo para cima”, onde o ponto de partida é quanto o produto e / ou serviço custam a produzir / fornecer / comprar e quanto necessita de ser adicionado para cobrir o trabalho e custos gerais da organização.

Ao escolher o método de definição de preços mais apropriado, os estudantes devem ser encorajados a identificar factores externos e internos que possam afectar a sua escolha, isto é, custos, estrutura de custos da organização, dimensão da organização, posição da organização, objectivos organizacionais, concorrência local e nacional, posicionamento no mercado e estabilidade da oferta e procura.

Os exercícios devem abranger cada um dos métodos mencionados nos Critérios de Desempenho, com diferentes circunstâncias aplicadas a cada um, como descrito no parágrafo anterior.

#### **Resultado de Aprendizagem 4:**

Os estudantes devem ser introduzidos aos termos Custos Fixos, Variáveis e Semi Fixos através da utilização de exemplos da sua vida quotidiana. Os efeitos de uma mudança nos seus próprios custos devem ser demonstrados, por exemplo, utilizando a renda, despesas de viagens e um aumento do número de pessoas envolvidas. Este aspecto pode ser traduzido nas suas próprias áreas profissionais, na qual a rotatividade dos clientes produz um efeito comportamento destes custos.

A ideia de contribuição por cliente deve então ser apresentada através do cálculo da contribuição total e por pessoa e os estudantes devem ficar cientes da importância deste indicador para a rentabilidade.

Deve ser explicado o cálculo do ponto de equilíbrio, situação em que as receitas apenas cobrem todos os custos e não gera lucro, em número de clientes, e do valor monetário, sendo fornecidas razões para a utilização de ambos. Utilizando esta informação, os estudantes devem então ser capazes de mostrar graficamente pontos de equilíbrio correctos, indicando os lucros e perdas e pontos de equilíbrio.

Devem ser fornecidos aos estudantes muitos exercícios práticos, para que possam praticar os seus cálculos e desenho de gráficos, mostrando os efeitos de alterações no ponto de equilíbrio para uma variedade de organizações na sua área profissional.

#### **Abordagens para Gerar Evidências**

A aprendizagem e ensino em Estabelecer Procedimentos de Controlo Financeiro deve ser activa e centrado no estudante. É pretendido que este módulo assente fortemente em actividades práticas, utilizando sempre dados realistas. 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 de contabilidade e os estudantes devem praticar estas habilidades numa variedade de exercícios diferentes.

### **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 se incorporada, no processo de avaliação, uma variedade de métodos de avaliação, incluindo livro de registos para as aulas práticas, questões de resposta breve e arquivo de documentos produzidos para as aulas práticas. Verifique as estratégias de avaliação na Informação de Registo de Qualificações para orientação adicional.

#### **Resultado de Aprendizagem 1:**

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando informação num formato de estudo de caso, baseado em áreas profissionais diferentes. No período de 3 meses, deve haver a oportunidade para o estudante calcular um excedente e um défice, permitindo ao estudante demonstrar as suas habilidades fazendo uma recomendação para um melhor desempenho no fluxo de tesouraria de uma organização.

#### **Resultado de Aprendizagem 2:**

Utilizando o mesmo cenário de estudo de caso, deve ser fornecida aos estudantes a informação requerida para calcular as variâncias e produzir um mapa de reconciliação para uma organização

na sua área profissional. A ênfase deve ser colocada na identificação de razões para estas variâncias e em propostas para o sucesso futuro da organização.

### **Resultado de Aprendizagem 3:**

Baseando-se nos detalhes do mesmo estudo de caso, os estudantes devem analisar, na forma de um relatório curto, as várias vantagens e desvantagens de cada método de definição de preços, tal como aplicado na sua área profissional particular.

Tendo recomendado um método de definição de preços em particular, o estudante deve então aplicar este método na definição dos preços de um mínimo de três (3) produtos / serviços fornecidos na avaliação.

### **Resultado de Aprendizagem 4:**

Deve ser fornecida ao estudante bastante informação detalhada que abranja o desempenho de uma organização durante um período mínimo de dois (2) meses. Esta informação deve permitir-lhe a oportunidade de demonstrar os efeitos que as alterações em todos os custos podem ter na rentabilidade de uma empresa.

Estes resultados devem ser preparados tanto em tabelas como em formato de gráficos.

### **Progressão**

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 5. Ao concluir com sucesso este Módulo, o estudante pode progredir para outros Módulos Profissionais no Nível Médio 5, sair para trabalho profissionalmente relacionado no sector da hotelaria e turismo ou continuar para a Universidade.

### **Bibliografia**

1. **Business Accounting 2, F. Wood**
2. **Accounting and Finance for non- specialists, 6ª edição, Peter Atrill, Eddie Mc Laney, ISBN: 13: 978- 140 8208045**

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 HTC015004 - Controlar práticas de higiene e segurança

**Título do Módulo:** PRÁTICAS DE CONTROLO DE HIGIENE E SEGURANÇA

**Código do Módulo:** MO HCT015004

**Data:** Junho de 2009

**Nível:** 5

**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 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 procedimentos de controlo requeridos para criar e manter praticas de higiene e segurança com e para os colaboradores e visitantes.

---

### Resultados de Aprendizagem:

1. Determinar necessidades organizacionais e individuais relacionadas com saúde e segurança.
2. Realizar um processo de avaliação de risco
3. Desenvolver e promover estratégias de prevenção do HIV/Sida para o local de trabalho

**Título do Módulo:** **PRÁTICAS DE CONTROLO DE HIGIENE E SEGURANÇA**

**Resultado de Aprendizagem 1:** Determinar necessidades organizacionais e individuais relacionadas com saúde e segurança.

## Critérios de Desempenho

- (j) Compreender as leis e princípios actuais relacionados com saúde e segurança.

- |     |   |
|-----|---|
| (k) | Determinar os procedimentos de saúde, segurança e protecção para uma organização.               |
| (l) | Desenvolver procedimentos para garantir a segurança e protecção dos colaboradores e visitantes. |
- 

### **Âmbito de Actuação**

*Saúde, segurança e protecção:*

Saídas de emergência e procedimentos em caso de incêndio, procedimentos de primeiros socorros, procedimentos de evacuação, procedimentos de acesso.

---

### **Evidências Requeridas:**

*Escritas / Orais:*

Os estudantes devem listar e explicar as leis e princípios actuais relacionados com saúde e segurança, ao mesmo tempo que os aplicam dentro de uma organização.

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>PRÁTICAS DE CONTROLO DE HIGIENE E SEGURANÇA</b>
--------------------------	--

---

**Resultado de Aprendizagem 2:** Realizar um processo de avaliação de risco

---

**Critérios de Desempenho**

- (h) Identificar os perigos dentro de uma organização.
  - (i) Decidir quem poderá ser afectado por esses perigos e como isso pode acontecer.
  - (j) Avaliar os riscos e decidir sobre precauções apropriadas.
  - (k) Registrar e implementar as conclusões.
  - (l) Rever a avaliação e actualizar os aspectos necessários.
- 

**Âmbito de Actuação**

*Perigos:*

Internos e externos

---

**Evidências Requeridas:**

*Escritas / Orais:*

Os estudantes devem produzir um relatório acerca de potenciais perigos, identificando as medidas de controlo apropriadas.

*Demonstração:*

Os estudantes devem realizar uma avaliação detalhada do risco, preenchendo toda a documentação necessária.

**Título do Módulo:**      **PRÁTICAS DE CONTROLO DE HIGIENE E SEGURANÇA**

---

**Resultado de Aprendizagem 3:**      Desenvolver e promover estratégias de prevenção do HIV/Sida para o local de trabalho

---

**Critérios de Desempenho**

- (a)                      Definir as estratégias em termos de objectivos ou metas SMART.
  - (b)                      Desenvolver estratégias que sejam confirmadas como sendo relevantes para a organização e os seus indivíduos.
  - (c)                      Indicar informação detalhada sobre os custos de implementação das estratégias.
  - (d)                      Promover políticas e estratégias de prevenção do HIV/Sida através de toda a empresa. Vincular os benefícios para a organização e para os indivíduos.
- 

**Âmbito de Actuação**

*Objectivos SMART:*

Específicos (Specific), Mensuráveis (Measurable), Atingíveis (Achievable), Relevantes (Relevant) e Calendarizados (Timebound).

---

**Evidências Requeridas**

*Escritas / Orais:*

O estudante deve identificar estratégias apropriadas que sejam rentáveis para a organização.

*Demonstração:*

O estudante deve promover estratégias eficazmente dentro da organização de forma a promover vidas de trabalho saudáveis.

## **Título do Módulo: PRÁTICAS DE CONTROLO DE HIGIENE E SEGURANÇA**

### **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 o módulo desenvolva o entendimento do estudante acerca de responsabilidades de gestão no que diz respeito a questões de saúde e segurança, tanto para os colaboradores como para os hóspedes/clientes. As questões examinadas nos módulos anteriores de saúde e segurança, nos Níveis Médios 3 e 4, formam a base deste módulo, sendo no entanto elevadas a um nível superior.

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 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 analisar as questões relacionadas com a gestão de saúde e segurança de uma forma prática, fornecendo um entendimento valioso sobre as implicações das vastas áreas de responsabilidade legal que competem aos supervisores / gestores. Não é intenção deste módulo tornar os estudantes em especialistas legais, mas sim apresentá-los aos aspectos principais relacionados com as suas responsabilidades profissionais. Deve ser feita referência ao Módulo “Monitorar práticas de Higiene e Segurança na Hotelaria e Turismo” concluído no Nível Médio 4.

Os estudantes devem ser encorajados a trabalhar em grupos de dois (2) ao longo da frequência deste Módulo. Cada estudante deve voluntariar-se e concordar em encarregar-se das suas áreas de responsabilidade, e estas devem ser anotadas em cada fase do processo de ensino / aprendizagem.

Os estudantes devem manter um arquivo das suas actividades em todas as fases, mencionando as responsabilidades de cada um. Este arquivo vai ser utilizado posteriormente como principal instrumento de avaliação para este Módulo. Este arquivo de evidências deve ser monitorizado de perto ao longo de todo o Módulo, sendo fornecido feedback construtivo no final de cada Resultado de Aprendizagem.

### **Resultado de Aprendizagem 1:**

Os estudantes devem ser encorajados a pesquisar, junto das fontes apropriadas, legislação actual que afecte a hotelaria e turismo. Esta legislação deve abranger todos os aspectos de saúde e segurança, compreendidos nas áreas profissionais, de forma a incluir empreendimentos grandes e pequenos.

Deve ser fornecido aos estudantes um estudo de caso, baseado na sua própria área profissional, com detalhe suficiente de forma a permitir-lhes identificar e determinar os aspectos da saúde, segurança e protecção mais importantes para eles. Este detalhe deve incluir diagramas das áreas abrangidas, com descrições de como as áreas são utilizadas e com detalhe de incidentes problemáticos passados.

Quando estes aspectos forem identificados, deve então ser desenhado um conjunto de procedimentos de forma a fornecerem linhas de orientação para garantir a segurança e protecção de todos os que entram nas instalações. Estas linhas de orientação devem abordar todos os aspectos descritos no Âmbito de Aplicação. Estes procedimentos devem incluir a sinalização a ser utilizada e documentos administrativos a serem preenchidos.

A alternativa a esta abordagem é basear este Resultado de Aprendizagem nas instalações da escola.

Qualquer que seja a abordagem adoptada, o estudante deve manter o seu próprio arquivo de evidências à medida que termina as tarefas, fornecendo o maior detalhe possível.

### **Resultado de Aprendizagem 2:**

Deve ser utilizado o mesmo estudo de caso como enquadramento para leccionar este Resultado de Aprendizagem.

Ao leccionar este Resultado de Aprendizagem o ponto principal a ser transmitido é “não complique demasiado o processo”. Devem ser enfatizadas as definições:

Perigo: Qualquer coisa que possa causar danos

Risco: É a probabilidade, alta ou baixa, de alguém ser ferido pelo perigo e quão sério pode ser o ferimento.

A identificação dos perigos deve incluir caminhar à volta e olhar de uma maneira fresca , perguntar aos empregados, consultar órgãos profissionais, incluindo fabricantes, e consultar relatórios de incidentes passados.

Ao decidir quem pode ser ferido, não é necessário mencionar cada indivíduo pelo nome, mas sim mencionar os grupos de pessoas que podem ser afectados pela natureza do seu trabalho. Este aspecto deve também incluir o tipo de ferimento pode resultar directa ou indirectamente do perigo.

Avaliar os riscos e decidir as precauções deve envolver as 3 questões seguintes:

1. O que estamos a fazer actualmente para minimizar o risco?
2. Posso livrar-me completamente do perigo?
3. Se não, como posso controlar os riscos para que os danos sejam improváveis?

Nas respostas às 3 perguntas deve ter em mente a frase “o que é razoavelmente praticável”?

No momento em que registam as conclusões, os estudantes devem ser encorajados a desenhar e utilizar um modelo muito simples que detalhe o risco, a categoria de risco, o que deve acontecer para reduzir o risco, quem é responsável pelas mudanças e a data de conclusão.

Os estudantes devem ser encorajados a planear uma estratégia de revisão que garanta que os riscos são verificados regularmente, especialmente para incluir a compra de novos equipamentos.

### **Resultado de Aprendizagem 3:**

Utilizando a mesma abordagem através de um case study, como nos 2 Resultados de Aprendizagem anteriores, os estudantes devem ser orientados para a identificação de objectivos apropriados para as abordagens estratégicas para a prevenção do HIV/Sida. Seguir objectivos SMART deve encorajar os estudantes a produzir planos que podem e devem ter um efeito imediato e de longo prazo nas questões de saúde, não apenas no local de trabalho, mas também na sociedade.

É prática normal desenvolver estratégias que possam ser aplicadas num mundo ideal, e assim os estudantes necessitam de direccionamento e monitoria, ao longo do período, de forma a encoraja-los a manterem-se focados nos objectivos SMART.

Como parte destas metas e estratégias realistas, os estudantes devem estar conscientes de todas as implicações das suas propostas em termos de custos. Devem também ser encorajados a pesquisar fontes de financiamento público e privado para apoiar as suas propostas, de forma a incentivar a aceitação tanto por empregadores como por empregados.

Tendo por base as apresentações curtas aos colaboradores no Módulo “Monitorizar praticas de higiene e segurança na hotelaria e turismo” do Nível Médio 4, os estudantes devem produzir e apresentar sessões de informação tanto para empregadores como para empregados. Estas sessões devem concentrar-se em promover vidas profissionais saudáveis, delineando os aspectos simples que cada colaborador pode fazer, tanto para melhorar a sua própria saúde como a da organização.

Os benefícios podem incluir:

Menos absentismo por doença (benefícios para ambos: não há custos extra e não há trabalho adicional)

Menos cansaço durante um turno normal de trabalho

Mais energia para as actividades externas

Negócio mais lucrativo

Devem ser utilizados exercícios de representação, em primeira instância, para reduzir 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, pelo próprio, de listas de observações. Este aspecto irá desenvolver um sentido de responsabilidade pela sua própria aprendizagem.

### **Abordagens para Gerar Evidências**

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

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

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

## **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 devem ser avaliados de uma forma prática dentro da área profissional relevante. As evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando um Arquivo de Evidências e uma lista de observações para o Resultado de Aprendizagem 3.

Os estudantes irão trabalhar em pares ao longo deste Módulo e é vital que os docentes monitorizem as contribuições de cada elemento e intervenham se o equilíbrio da quantidade de trabalho for enviesado para algum dos lados.

O Arquivo de Evidências deve ser verificado frequentemente, em datas e horas previamente estabelecidas, de forma a ser fornecido feedback construtivo, no momento certo, a cada estudante.

Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares, de forma a complementar o desempenho e resolver qualquer confusão sobre qualquer detalhe relacionado com o Arquivo ou durante o processo de marketing. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de observações.

## **Progressão**

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 5. Ao concluir com sucesso este Módulo, o estudante pode progredir para outros Módulos Profissionais no Nível Médio 5, sair para trabalho profissionalmente relacionado no sector da hotelaria e turismo ou continuar para a Universidade.

E não for exequível uma situação real, devem ser utilizadas simulações e representações para preencher os Critérios de Desempenho e os Âmbitos de Aplicação.

## **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 MOE 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 HTC015005 - Identificar práticas de gestão de recursos humanos**

**Título do Módulo:** IDENTIFICAR PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

**Código do Módulo:** MO HCT015005

**Data:** Junho de 2009

**Nível:** 5

**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 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 associados à gestão de forma eficaz de recursos humanos de forma a maximizar a experiência do cliente.**

---

**Resultados de Aprendizagem:**

1. Analisar as actividades de gestão de recursos humanos envolvidas numa empresa de sucesso
2. Controlar os recursos de pessoal
7. Aplicar o processo de tomada de decisão
8. Conduzir entrevistas ao pessoal

**Título do Módulo:**           **IDENTIFICAR PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

---

**Resultado de Aprendizagem 1:** Analisar as actividades de gestão de recursos humanos envolvidas numa empresa de sucesso

---

### **CrITÉrios de Desempenho**

- |     |  |
|-----|--|
| (a) | Descrever as várias funções de gestão requeridas por uma empresa de sucesso    |
| (b) | Analisar o impacto das funções de gestão no sucesso ou fracasso de uma empresa |
| (c) | Determinar boas práticas em questões de gestão de recursos humanos             |

---

### **Âmbito de Actuação**

#### *Funções:*

Planeamento, liderança, organização, controlo, tomada de decisão

#### *Questões:*

Emprego, satisfação do cliente, delegação

---

### **Evidências Requeridas:**

#### *Escritas / Orais:*

O estudante deve demonstrar compreensão das funções de gestão numa unidade empresarial, e analisar o seu impacto de forma a Determinar boas práticas



**Título do Módulo:**           **IDENTIFICAR PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

---

**Resultado de Aprendizagem 2:** Controlar os recursos de pessoal

---

### **CrITÉrios de Desempenho**

- (a)                               Determinar as necessidades de uma organização para um período de tempo projectado
  - (b)                               Desenvolver listas de pessoal de acordo com requisitos legais, folha de pagamentos, orçamento e operacionais.
  - (c)                               Comunicar ao pessoal planos de trabalho e listas de pessoal
- 

### **Âmbito de Actuação**

*Período de tempo projectado:*

Mínimo de **um (1)** mês, máximo de **seis (6)** meses

---

### **Evidências Requeridas:**

*Escritas / Orais:*

Os estudantes devem preparar um plano operacional que tenha em consideração os requisitos operacionais

**Título do Módulo:**           **IDENTIFICAR PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

---

**Resultado de Aprendizagem 3:** Aplicar o processo de tomada de decisão

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a)                               Determinar as fases numa abordagem sistemática à tomada de decisão
  - (b)                               Aplicar um processo claro para tomar decisões operacionais
  - (c)                               Aplicar técnicas de tomada de decisão através de um estilo de gestão participativa de forma a assegurar a participação do pessoal
- 

### **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 demonstrar um processo claro na tomada de decisão, ajustado à organização

---

**Título do Módulo:**            **IDENTIFICAR PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

---

**Resultado de Aprendizagem 4:** Conduzir entrevistas ao pessoal

---

**Critérios de Desempenho**

- (a)                                      Preparar o procedimento de entrevista
  - (b)                                      Conduzir entrevistas ao pessoal por uma variedade de razões
  - (c)                                      Transmitir o resultado do procedimento de entrevista
- 

**Âmbito de Actuação**

*Preparação:*

Informação passada, preparação da sala, documentos

*Razões:*

Nova posição, promoção, investigação, acção disciplinar

---

### **Evidências Requeridas**

#### *Demonstração:*

O estudante deve demonstrar uma condução profissional de entrevistas com o pessoal, cobrindo uma variedade de situações

**Título do Módulo:**                    **IDENTIFICAR PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

### **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**

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 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 fornecer oportunidades para analisar as questões à volta da prática de gestão de recursos humanos de uma perspectiva prática e activa. Desta forma, este Módulo deve ser leccionado envolvendo vários exercícios práticos em cada área profissional. Deve também ser leccionado em conjunto com “Demonstrar habilidades de supervisão”.

Os estudantes devem ser encorajados a trabalhar em grupos entre dois (2) e quatro (4) elementos ao longo da frequência deste Módulo. Cada estudante deve voluntariar-se e concordar em encarregar-se das suas áreas de responsabilidade, e estas devem ser anotadas em cada fase do processo de ensino / aprendizagem.

Os estudantes devem manter um arquivo das suas actividades em todas as fases, mencionando as responsabilidades de cada um. Este arquivo vai ser utilizado posteriormente como principal instrumento de avaliação para este Módulo. Este arquivo de evidências deve ser monitorizado de perto ao longo de todo o Módulo, sendo fornecido feedback construtivo no final de cada Resultado de Aprendizagem.

## **Resultado de Aprendizagem 1:**

O *brainstorming* e o *mind mapping* são boas formas de introduzir as funções de gestão onde os estudantes são encorajados a identificar as funções de gestão que já experienciaram até à data. Estas poderão ser direccionadas de forma a cobrir todo o Âmbito de Aplicação.

Estas experiências podem ser utilizadas para identificar o que eles consideram ser a melhor prática de gestão e o que deve ser evitado a todo o custo. Os impactos na organização devem incluir:

- Taxas elevadas de absentismo do pessoal
- Elevada rotatividade de pessoal
- Baixo nível de satisfação dos clientes e falta de fidelização de clientes, evidenciadas através de questionários / feedback
- Impacto financeiro na empresa

Esta lista não é exaustiva

Os estudantes devem ser encorajados a participar em exercícios de representação desenhados para demonstrar os efeitos positivos e negativos das práticas de gestão de recursos humanos na sua área profissional. Deve ser encorajado feedback por parte dos colegas do ponto de vista do:

- Observador
- Cliente
- Membro do pessoal que recebe o feedback

Este aspecto deve permitir que os estudantes construam o seu próprio recurso de boas práticas, para ser levado para as áreas práticas, onde é esperado que as ponham em prática.

Este aspecto vai requerer colaboração próxima com outros docentes de outros módulos. Os aspectos a serem abrangidos estão descritos no Âmbito de Aplicação com a ênfase a ser colocada nos efeitos positivos e negativos causados pelas técnicas e aplicações de recursos humanos.

## **Resultado de Aprendizagem 2:**

Deve ser adoptada uma abordagem através de um case study para este Resultado de Aprendizagem de forma a permitir a oportunidade de o estudante aplicar as habilidades de controlar os recursos humanos de forma não ameaçadora numa primeira instância. Tal como descrito no Âmbito de Aplicação, este período de tempo deve ser de 1 a 6 meses. É sugerido que seja dado aos estudantes detalhe suficiente de forma a permitir o planeamento para um período de 2 meses e consequentemente dar-lhe muitas oportunidades de desenvolver e melhorar as suas habilidades.

O desenvolvimento de listas de pessoal, deve ter tido em consideração:

Habilidades do pessoal

Disponibilidade de Pessoal

Questões legais relacionadas com tarefas e pessoal, por exemplo, restrições de idade, estado do visto, etc.

Procura flutuante devido à sazonalidade do negócio

Exigências operacionais, incluindo restrições orçamentais

As habilidades de comunicação sobressaem neste Resultado de Aprendizagem e, desta forma, será útil envolver pessoal das habilidades genéricas no processo de ensino / aprendizagem e no processo de avaliação. Mais uma vez, exercícios de representação podem ser utilizados na ausência de situações da vida real, onde os estudantes são expostos a diferentes desafios nas reacções do pessoal aos planos de trabalho e listas criadas e apresentadas. Estas podem incluir:

- Pessoal com compromissos anteriores
- Pessoal que não se dá bem um com o outro
- Distribuição injusta da carga de trabalho
- Pessoal não tendo as habilidades / experiência necessárias
- Disponibilidade de pessoal temporária

### **Resultado de Aprendizagem 3:**

Os estudantes devem ser encorajados a trabalhar em grupos de quatro (4), cada um tomando um papel de gestão específico:

- √ Finanças
- √ Recursos Humanos
- √ Operações
- √ Compras

O *brainstorming* é uma boa forma de introduzir as fases de um processo de tomada de decisão. Este deve ser introduzido utilizando as experiências de vida dos estudantes, e em grupos pequenos devem construir um *mind map* de como eles chegam a grandes decisões na vida. Os tópicos sugeridos podem incluir:

- Que qualificação devo tirar?
- Será que devo ir a um encontro com ele/ela?
- Que roupa devo usar?
- A que trabalho me devo candidatar?

Não considerando a tarefa, as fases devem ser semelhantes:

- Qual é exactamente a questão / problema
- Onde quero estar no final do processo?
- Quais são as alternativas disponíveis?
- Identificar os prós e os contras de cada passo
- Tomar uma decisão e justificá-la

Este processo deve ser aplicado no mesmo cenário do case study, envolvendo o processo requerido na decisão de, por exemplo:

- √ Contratar novo pessoal
- √ Abrir mais uma loja
- √ Estender a hora de abertura / produtos / serviços
- √ Fechar a operação

Este processo de tomada de decisão deve ser conduzido de uma forma participativa, contribuindo cada grupo de uma forma positiva e aberta.

#### **Resultado de Aprendizagem 4:**

Ao preparar-se para o processo de entrevista, os estudantes devem ser expostos à maior variedade possível de razões para entrevistar pessoal, tanto boas como más razões! Estas podem incluir:

- Análise preliminar da evolução
- Nova posição
- Promoção
- Audiência disciplinar
- Audiência de reclamação
- Investigação

Apesar da razão para a entrevista, a chave reside na preparação e as fases envolvidas devem incluir:

- ✓ Determinar factos existentes por detrás da razão para a entrevista
- ✓ Escrever questões apropriadas para a entrevista
- ✓ Determinar as respostas esperadas para as questões
- ✓ Conceber um mecanismo de registo para o resultado do processo de entrevista
- ✓ Definir se esta deverá ser num ambiente formal ou informal
- ✓ Decidir quem deve estar envolvido no processo
- ✓ Decisões acordadas por todas as partes

Mais uma vez, é bastante recomendada a cooperação com outros docentes que leccionam Módulos de Habilidades Genéricas, no que diz respeito a habilidades de comunicação a serem ensinados e avaliados.

Devem ser aplicados métodos de representação para o processo de entrevista em si, com apreciações de outros membros do pessoal representando observadores, entrevistados ou entrevistadores.

Os estudantes devem ser encorajados a participar em discussões abertas e francas antes de chegar a um acordo sobre o resultado do processo de entrevista.

#### **Abordagens para Gerar Evidências**



A aprendizagem e ensino em Identificar Práticas de Gestão de Recursos Humanos 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.

### **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 devem ser avaliados de uma forma prática, sempre que possível, dentro da área profissional relevante. As evidências deste desempenho devem ser reunidas utilizando um Arquivo de Evidências e uma lista de observações.

Os estudantes irão trabalhar em grupos de dois ou quatro ao longo deste Módulo e é vital que os docentes monitorizem as contribuições de cada elemento e intervenham se o equilíbrio da quantidade de trabalho for enviesado para algum dos lados.

O Arquivo de Evidências deve ser verificado frequentemente, em datas e horas previamente estabelecidas, de forma a ser fornecido feedback construtivo, no momento certo, a cada estudante.

Quando requerido, podem ser utilizadas questões suplementares, de forma a complementar o desempenho e resolver qualquer confusão sobre qualquer detalhe relacionado com o Arquivo ou durante o processo de marketing. Estas questões, bem como as respostas dos estudantes, devem ser registadas numa lista de observações.

## **Progressão**

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõem os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 5. Ao concluir com sucesso este Módulo, o estudante pode progredir para outros Módulos Profissionais no Nível Médio 5, sair para trabalho profissionalmente relacionado no sector da hotelaria e turismo ou continuar para a Universidade.

## **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 MOE 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 HTC015006 - Estabelecer procedimentos de Marketing para hotelaria e turismo**

**Título do Módulo:**        **DEFINIR ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE HOTELARIA E TURISMO**

**Código do Módulo:**       **MO HCT015006**

**Data:**                        **Junho de 2009**

**Nível:**                        **5**

**Valor de Créditos:**       **4**

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

---

**Introdução do Módulo:**   **Ao completar com sucesso este Módulo o estudante**

**será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com as técnicas de marketing utilizadas para promover produtos e serviços existentes e/ou novos e avaliar o sucesso ou fracasso da sua aplicação**

---

### **Resultados de aprendizagem:**

- 1. Realizar um estudo de pesquisa de mercado**
  
- 2. Criar um plano de marketing**

3. Aplicar um plano de marketing
4. Avaliar um plano de marketing

**Título do Módulo:       DEFINIR ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE  
HOTELARIA E TURISMO**

---

**Resultado de aprendizagem 1:** Realizar um estudo de pesquisa de mercado

---

**Critérios de Desempenho**

- |     |   |
|-----|---|
| (a) | Definir os detalhes do produto e/ou serviço a ser comercializado    |
| (b) | Construir a estratégia de questionamento apropriada                 |
| (c) | Realizar um estudo de pesquisa de mercado com respostas suficientes |
| (d) | Analisar os resultados da pesquisa                                  |
- 

**Âmbito de Actuação**

*Produto e/ou serviço:*

Existente, novos

*Estratégia de questionamento:*

Cara-a-cara, telefone, internet, questionário

*Respostas suficientes:*

No mínimo vinte (20), no máximo quarenta (40)

---

**Evidências Requeridas:**

*Escritas / Orais:*

O estudante consegue preparar perguntas bem estruturadas para obter evidências fortes e analisar estas evidências

*Demonstração:*

O estudante deve conduzir pesquisas de uma forma profissional

**Título do Módulo:       DEFINIR ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE  
HOTELARIA E TURISMO**

---

**Resultado de aprendizagem 2:**       Criar um plano de marketing

---

### **CrITÉrios de Desempenho**

- (a) Definir os resultados requeridos do plano
- (b) Definir as limitações dos recursos disponíveis
- (c) Criar um plano de marketing estimulante

---

### **Âmbito de Actuação**

#### *Recursos:*

Financeiros, humanos, tempo

---

### **Evidências Requeridas:**

#### *Escritas / Orais:*

O estudante pode produzir um plano de marketing eficaz dentro das limitações dos recursos disponíveis

**Título do Módulo:       DEFINIR ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE  
HOTELARIA E TURISMO**

---

Resultado de aprendizagem 3: Aplicar um plano de marketing

---

**CrITÉrios de Desempenho**

- (a)                               Juntar os recursos identificados
  - (b)                               Realizar o processo de marketing
  - (c)                               Monitorar o processo de marketing
  - (d)                               Adaptar o plano na medida do requerido
- 

**Âmbito de Actuação**

*Recursos:*

Financeiros, humanos, tempo

---

**Evidências Requeridas**

*Demonstração:*

O estudante seguirá e ajustará o plano de acordo com o requerido enquanto monitora o sucesso ou não do plano





**Título do Módulo:       DEFINIR ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE  
HOTELARIA E TURISMO**

---

**Resultado de aprendizagem 4:** Avaliar um plano de marketing

---

**Critérios de Desempenho**

- (a)                               Juntar os resultados do processo de marketing
  - (b)                               Analisar os resultados
  - (c)                               Avaliar os resultados
- 

**Âmbito de Actuação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente endereçado nos Critérios de Desempenho

---

**Evidências Requeridas**

*Escritas / Orais:*

O estudante consegue recolher, analisar e avaliar os resultados da aplicação de um plano de marketing

**Título do Módulo:       DEFINIR ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE  
HOTELARIA E TURISMO**

**NOTAS DE SUPORTE**

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

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

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

**Propósito**

Espera-se que este módulo apresente aos estudantes as técnicas envolvidas na comercialização de produtos e serviços para uma vasta gama de pessoas e avalie a sua utilidade em várias organizações em 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.

**Conteúdos/Contexto:**

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 4

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

Este módulo deve providenciar oportunidades para realizar uma variedade de estratégias de marketing aplicáveis a um conjunto de produtos e serviços adequados para as indústrias de

hotelaria e turismo. Tal também deve envolver a análise de resultados e a produção e aplicação de um plano de marketing para um produto/ serviço vocacionalmente relevante.

Os estudantes devem ser encorajados a trabalhar em grupos de dois (2) durante a realização deste Módulo. Cada estudante deve voluntariar-se e concordar com realizar as suas próprias áreas de responsabilidade e estas devem ser consideradas em cada etapa do processo de ensino/aprendizagem.

Os estudantes devem manter um portfólio das suas actividades em todas as etapas afirmando as respectivas responsabilidades. Tal será utilizado como o principal instrumento de avaliação deste Módulo. Este Portfólio de evidências deve ser monitorado de perto prestando-se apreciações construtivas no final de cada Resultado de Aprendizagem.

### **Resultado de aprendizagem 1:**

Ao apresentar este resultado de aprendizagem deve fazer-se menção ao Módulo “Introduzir habilidades de marketing e vendas” realizado durante o nível Médio 4.

Ao estabelecerem-se os detalhes do produto e/ou serviço a comercializar é aconselhável incluir os seguintes detalhes:

- Custos de produção ou fornecimento do serviço
- Tempo de encomenda desde a concepção à produção
- Disponibilidade de tamanho, localização
- Embalagem
- Tempo de entrega
- Preço de venda
- Produto/serviço existente/novo
- Quem comprará o produto/ serviço

**Poderá ser melhor limitar o âmbito deste Módulo aos confins da escola ou da comunidade local em termos de produtos/ serviços que poderão interessar estas populações**

Quando os detalhes do produto e/ou serviço tiverem sido clarificados, os estudantes devem ser encorajados a investigar as vantagens e desvantagens de diferentes tipos de estratégias de questionamento ao pensarem no produto/ serviço a ser oferecido. Estas devem incluir aquelas definidas no âmbito de actuação como um mínimo encorajando os estudantes a identificarem os seus métodos preferidos. O estilo de estratégia de inquérito deve estar relacionada de forma próxima com a condução do estudo de pesquisa e a análise dos resultados. Como de costume, o estudante deve ser encorajado a testar as suas questões em familiares, amigos e colegas para verificar a validade da linguagem utilizada nas questões.

Será benéfica a colaboração próxima com docentes de habilidades genéricas na condução e análise do estudo de pesquisa. De modo a que a pesquisa produza resultados com significado deve encorajar-se o maior número de inquiridos possível. Na análise, devem ser relacionar-se as respostas às perguntas com os diferentes segmentos de mercado de modo a que a pesquisa seja útil em resultados de aprendizagem futuros.

## **Resultado de aprendizagem 2**

É essencial que a ligação entre o resultado de aprendizagem 1 e o resultado de aprendizagem 2 seja feita no início do Módulo dado que o plano de marketing deve basear-se nos resultados da pesquisa de mercado.

Em definir os resultados requeridos pelo plano de marketing, os estudantes devem ser encorajados a adoptarem abordagens quantitativas e qualitativas para maximizarem os benefícios para a organização.

Quantitativos: alguns exemplos incluem % previsto de aumento na procura, % de aumento nas vendas, aumento na quota de mercado em que medida, reconhecimento de mercado

Qualitativos: Alguns exemplos incluem melhorias de produto/ serviço, percepção de mercado, recomendação passa-a-palavra

Ao construir o plano de marketing, os estudantes devem ter muita noção dos constrangimentos impostos interna e externamente pela disponibilidade de recursos tal como indicado no âmbito de actuação. Os mesmos devem ser encorajados a serem criativos nas suas abordagens ao planeamento para aproveitarem os recursos disponíveis ao máximo.

Por seu turno isto deve resultar num plano de marketing estimulante o qual deve ser apresentado para o grupo de colegas para aprovação. Este plano deve agir como um estimulante para clientes existentes e atrair uma maior quota de mercado, quer seja para produtos/serviços existentes ou algo completamente novo para o mercado.

### **Resultado de aprendizagem 3:**

Trabalhando em pares, com áreas de responsabilidade acordadas, os estudantes devem aplicar os seus planos de marketing e monitorá-los e alterá-los à medida que as circunstâncias mudam ao longo do período.

Ao longo da realização do módulo, os estudantes devem ser observados na execução do plano de marketing com apreciações encorajadas por participantes no processo. Tal deve ser considerado pelo docente e adicionado às sessões de apreciações dadas durante o processo de monitoria do portfólio.

Os estudantes devem ser encorajados a justificarem quaisquer alterações feitas às suas abordagens de implementação do plano de marketing através do portfólio de evidências.

### **Resultado de aprendizagem 4:**

A recolha de resultados dos processos de marketing deve envolver aquelas metodologias empregues na condução de um estudo de pesquisa de mercado realizado no Resultado de Aprendizagem 1.

Os estudantes devem também reflectir nas suas experiências agregadas no portfólio de evidências.

A análise deve basear-se em

Quantitativos: alguns exemplos incluem % de aumento na procura, % de aumento nas vendas, aumento na quota de mercado em que %

Qualitativos: Alguns exemplos incluem melhorias de produto/ serviço, percepção de mercado, recomendação passa-a-palavra

A avaliação devem incluir uma análise SWOT de toda a experiência (Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças)

### **Abordagens para Gerar Evidências**

A aprendizagem e ensino em DEFINIR ESTRATÉGIAS DE MARKETING DE HOTELARIA E TURISMO deve ser activa e centrada no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de

tarefas e actividades que conterão elementos de habilidades genéricas. Ele/ ela deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em grupos.

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

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

### **Procedimentos de avaliação**

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e entendimento e devem ocorrer através de exercícios práticos e tarefas gerando evidências que cobrem os Critérios de Desempenho e consequentemente todo o Âmbito de cada um dos resultados de aprendizagem.

### **Resultados de aprendizagem 1-4**

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo devem ser avaliados de uma forma prática na área vocacionalmente relevante. A evidência deste desempenho deve ser recolhida utilizando um Portfólio de Evidências e uma lista de verificação de observação.

Os estudantes devem trabalhar em pares durante este módulo e é vital que os docentes monitorem os contributos de cada parceiro e intervenham se o equilíbrio da carga de trabalho é enviesada para um dos lados.

O Portfólio de Evidências deve ser verificado com frequência em prazos e datas previamente acordados para oferecer apreciações construtivas a cada estudante de uma forma atempada.

Quando requerido, poderão ser utilizadas questões suplementares para complementar o desempenho e resolver eventuais confusões sobre quaisquer detalhes no Portfólio ou durante o processo de comercialização. Estas e as respostas dos estudantes devem ser registadas na lista de verificação de observação.

## **Progressão**

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

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos da qualificação de nível médio 4. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa de grau numa Universidade ou ingressar no emprego.

## **Referências**

### **1. Princípios e práticas de marketing D. Jobber, 5ª Edição, ISDN: 13: 978- 0077114152**

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

## **Necessidades especiais**

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

## **© Direitos de Autor MINED 2009**

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

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

## MO HTC015024 - Projecto Integrado

**Título do Módulo:** REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO

**Código do Módulo:** MO HCT015031

**Data:** Junho de 2009

**Nível:** 5

**Valor de Créditos:** 20

**Requisitos de Acesso:** Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível Médio 4 de Hotelaria e Turismo e uma selecção de Módulos do Nível Médio 5 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 as aplicações práticas de uma variedade de tarefas de um modo coordenado dentro da área vocacional

---

### Resultados de aprendizagem:

1. Analisar a tarefa e decidir sobre um curso de acção para realizar o projecto
2. Detalhar as actividades a ser realizadas durante a concretização do projecto



3. Organizar o trabalho e realizar o projecto ao longo da concretização
4. Avaliar a experiência do projecto

---

**Título do Módulo: REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO**

---

**Resultado de aprendizagem 1: Analisar a tarefa e decidir sobre um curso de acção para realizar o projecto**

---

**CrITÉrios de Desempenho**

- (a) Identificar as principais tarefas a completar para o projecto
  - (b) Definir as metodologias requeridas
  - (c) Completar um plano de acção para o projecto
  - (d) Justificar as estratégias adoptadas
- 

**Âmbito de Actuação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente endereçado nos critérios de desempenho

---

**Evidências Requeridas:**

*Escritas / Orais:*

O estudante deve produzir um plano eficaz que cubra as principais tarefas, metodologias e um plano de acção para o projecto

**Título do Módulo:** **REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO**

---

**Resultado de aprendizagem 2:** Detalhar as actividades a ser realizadas durante a concretização do projecto

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a) Desenvolver padrões de serviço requeridos para o projecto
- (b) Conceber uma sessão de formação para uma tarefa relacionada com o projecto
- (c) Identificar questões de higiene e segurança a endereçar

- (d) Desenvolver um orçamento para a realização do projecto

---

### **Âmbito de Actuação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente endereçado nos critérios de desempenho

---

### **Evidências Requeridas:**

#### *Escritas / Orais:*

O estudante deve desenvolver a documentação requerida para endereçar o tópico do projecto integrado cobrindo todos os critérios de desempenho de uma forma profissional

**Título do Módulo:** **REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO**

---

**Resultado de aprendizagem 3:** Organizar o trabalho e realizar o projecto ao longo da concretização

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a) Realizar um resumo para o pessoal

- (b) Realizar a sessão de formação concebida para uma tarefa relacionada com o projecto
- (c) Lidar com questões de higiene e segurança a ser endereçadas
- (d) Trabalhar no âmbito das restrições orçamentais do projecto
- (e) Completar o resumo do projecto

---

#### **Âmbito de Actuação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente endereçado nos critérios de desempenho

---

#### **Evidências Requeridas:**

##### *Demonstração:*

O estudante deve completar todas as tarefas identificadas para a concretização com sucesso do resumo do projecto

**Título do Módulo:                    REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO**

---

## **Resultado de aprendizagem 4:**      Avaliar a experiência do projecto

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a) Sumarizar as abordagens adoptadas para o projecto integrado
  - (b) Avaliar os diferentes aspectos do projecto integrado
  - (c) Identificar áreas de auto melhoria
  - (d) Preparar um documento coerente delineando os resultados do projecto integrado
- 

### **Âmbito de Actuação**

*Auto melhoria*

Gestão de tempo, definição de prioridades, concentração, atenção ao detalhe

---

### **Evidências Requeridas**

*Escritas / Oraís:*

O estudante deve produzir um relatório coerente no qual detalha as constatações e recomendações do projecto integrado

**Título do Módulo: REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO**

**NOTAS DE SUPORTE**

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

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **200** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

**Propósito**

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

Estes Módulos devem incluir:

*Módulos Obrigatórios do Nível 5*

Controlar práticas de higiene e segurança

Demonstrar habilidades de supervisão

Demonstrar habilidades de formação

Implementar sistemas de controlo financeiro

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

Mais partes de TODOS os Módulos de Habilidades Genéricas

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

## Conteúdos/Contexto:

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 4

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

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

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

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

Um evento especial local

Um evento especial Nacional

Preparativos para a Copa do Mundo de Futebol

Identificação de problemas numa organização

Introdução de novos processos/ procedimentos

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

1. Planeamento
2. Desenvolvimento
3. Avaliação

Recomenda-se que se gastem **quatro (4)** sessões nestas actividades para garantir que o entendimento completo por parte dos estudantes relativamente às etapas envolvidas nestes processos.

Durante esta reunião inicial você deve acordar sobre um esquema/ plano de trabalho, incluindo datas de entrega para todas as etapas do projecto. Deve enfatizar-se aqui que estas datas não devem ser modificadas após ter-se chegado a um acordo. Você deve também planear ter reuniões de avaliação individual do progresso com os estudantes em intervalos regulares. Isto aplica-se igualmente ao docente em termos de dar comentários e providenciar apreciações aos estudantes!

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

### **Resultado de aprendizagem 1:**

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

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

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

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

### **Resultado de aprendizagem 2:**

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

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

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



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

### **Resultado de aprendizagem 3:**

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

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

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

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

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

### **Resultado de aprendizagem 4:**

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

O estudante deve ser encorajado a ver os lados positivos e negativos no âmbito de diferentes aspectos do projecto integrado, por exemplo:

Habilidades melhoradas de pesquisa, expandir os conhecimentos existentes de um conjunto de recursos disponíveis, a oportunidade para utilizar habilidades criativas, experiência sobre como um plano de acção funciona ou não funciona, pressões de prazos, como todos os Módulos contribuem para a experiência/ qualificação como um todo.

Ao olhar para áreas de auto-melhoria o estudante deve olhar para as seguintes:

- Gestão de tempo: mais/ menos tempo na preparação,

- Definição de prioridades: aplicação da lógica e pensar sobre a tarefa em tempo real
- Focalização: utilização listas de verificação para melhorar a concretização da tarefa
- Atenção ao detalhe: “falhar o planeamento é planear para falhar” se o detalhe não é correcto outros notarão

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

## **Abordagens para Gerar Evidências**

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

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

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

## **Procedimentos de avaliação**

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

A este nível, os estudantes devem trabalhar independentemente. Depende do avaliador tomar medidas razoáveis para garantir que o projecto é trabalho do estudante e de mais ninguém. Por exemplo os avaliadores poderão desejar questionar informalmente os estudantes em várias etapas

sobre o seu conhecimento e compreensão do projecto em que eles embarcaram. Os avaliadores devem também assegurar que quando se fizer pesquisas em outros estabelecimentos ou sob a supervisão de outros, que o estudante não recebe assistência indevida.

### **Resultados de aprendizagem 1-4**

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

Este projecto deve ser avaliado utilizando os seguintes critérios:

- √ Tem evidências suficientes das 3 fases essenciais do projecto, é produzido de acordo com um padrão elevado e está claramente inter-relacionado
- √ Demonstra uma interpretação perspicaz do resumo do projecto
- √ Está focado e é relevante para as tarefas associadas com o resumo do projecto
- √ É claro e bem estruturado utilizando linguagem que é precisa e técnica quando requerido
- √ Consolida e integra eficazmente os conhecimentos e habilidades requeridos

### **Progressão**

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

### **Referências**

#### **1.**

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

### **Necessidades especiais**

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

### **© Direitos de Autor MINED 2009**

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

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

## 5. MODULOS VOCACIONAIS OBRIGATORIOS

### 5.1. UNIDADES DE COMPETENCIA OBRIGATORIOS

#### UC HTC015016 - Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes

##### Registo de Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>		Realizar estudos de satisfação de clientes	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>  Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades associados com a realização de um estudo para criar um plano de implementação adequado para melhorar o serviço ao cliente			
<b>Código :</b>	UC HTC015016	<b>Nível do QNQP</b>	5
<b>Área:</b>	09 Serviços	<b>Sub-área:</b>	1.Hotelaria
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão de Registo:</b>	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
1. Analizar os princípios do serviço ao cliente no contexto da indústria hoteleira.	b) Investigar as teorias actuais sobre serviço ao cliente de modo a identificar tendências. c) Analisar casos de serviço ao cliente excelente. d) Analisar serviço ao cliente inaceitável e sugerir como cada situação pode ser conduzida de forma diferente e) São explicadas as implicações de um serviço ao cliente medíocre	<b>Implicações:</b>  Cliente, pessoal e organização  <b>Cientes:</b>  Internos, externos
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	Escritas / Oraís:  Espera-se que os candidatos descrevam as razões para	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	melhorar constantemente o serviço aos clientes e de identificar as necessidades dos clientes	
2. Realizar uma auditoria interna de satisfação do cliente	a) Rever as apreciações recebidas pelos clientes b) Processar as respostas de apreciação c) Identificar áreas que justifiquem uma examinação adicional d) Identificar áreas para expansão adicional	<i>Revisão:</i>  Cartões de comentários de clientes, relatos verbais, cartas de reclamação, testemunhos  <i>Áreas:</i>  Serviço ao cliente, instalações  <i>Expansão adicional:</i>  Novos mercados, mercados existentes
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	Escritas / Oraís:  Espera-se que os candidatos realizem uma revisão de experiências dos clientes na organização que salientem possíveis áreas problemáticas.	
3. Construir estratégias de pesquisa apropriadas	a) Seleccionar o formato mais apropriado para <b>extrair</b> a informação identificada. b) Construir perguntas dos clientes dirigidas a áreas problemáticas c) Testar o formato concebido e analisar os resultados d) Modificar o instrumento de pesquisa em face dos resultados do teste	<i>Formato:</i>  Questionário, entrevista, internet, conversas cara-a-cara, chamadas telefónicas, cartões
	<b>Evidências Requeridas</b>	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<p><i>Escritas / Orais:</i></p> <p>Espera-se que os candidatos desenhem um instrumento de inquérito aos clientes adequado para extrair as respostas requeridas</p>	de comentários dos clientes
4. Realizar estudo de satisfação de clientes	<p>a) Identificar o público alvo adequado para o estudo</p> <p>b) Realizar o estudo de acordo com as instruções</p> <p>c) Recolher os resultados dos estudos</p>	<p><i>Adequado:</i></p> <p>Mistura de sexos, raças, ocupações, faixas salariais, números suficientes</p>
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<p><i>Demonstração:</i></p> <p>Espera-se que os candidatos realizem os inquéritos de uma forma apropriada e profissional junto de um público alvo adequado e que registem as evidências</p>	
5. Analisar e implementar os resultados do estudo	<p>a) Analisar os resultados recolhidos dos inquéritos</p> <p>b) Analisar os resultados recolhidos dos inquéritos</p> <p>c) Conceber um plano de implementação para áreas identificadas dentro da organização</p>	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<p><i>Escritas / Orais:</i></p> <p>Os candidatos devem analisar com precisão os resultados do estudo e conceber um plano de implementação alcançável.</p>	

## UC HTC015017 - Promover e gerir um evento hoteleiro

### Registo de Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência:</b>		Promover e Organizar um evento na área da hotelaria	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>  Este padrão de competência descreve as competências e os conhecimentos básicos associados à gestão de um evento na área da hotelaria que inclua acções de marketing e gestão de recursos para que o evento seja bem sucedido			
<b>Código:</b>	UC HTC015017	<b>Nível do QNQP</b>	5
<b>Área:</b>	09 Serviços	<b>Sub-área:</b>	1 Hotelaria
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão de Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Actuação</b>
1. Definir os parâmetros de um evento na área da hotelaria	i) Explicar as funções e responsabilidades do pessoal envolvido na gestão de um evento j) Explicar o objectivo e as vantagens de um determinado evento k) Averiguar a aptidão de uma gama de locais potenciais para um determinado evento l) Determinar os recursos necessários para um determinado evento m) Realizar uma análise SWOT	<i>Pessoal:</i>  <b>três (3) funções, quatro (4) responsabilidades</b> para cada colaborador

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<b>Evidências Requeridas</b>	<i>Locais:</i>
	<i>Nível escrito/oral:</i>  O candidato deve descrever as funções e as responsabilidades do pessoal envolvido num evento, identificando os custos e fazendo uma análise SWOT relativamente a um local	localização, acessibilidade, custos  <i>Recursos:</i>  internos, externos contratados  SWOT:  pontos fortes, pontos fracos, oportunidades, ameaças
2. Promover o evento de hotelaria	h) Definir o mercado alvo para o evento i) Elaborar um plano de marketing para o evento j) Aplicar o plano de marketing	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Nível escrito/oral:</i>  O candidato deve definir um segmento de mercado adequado para elaborar e aplicar um plano de marketing com o objectivo de vender um evento  <i>Demonstração:</i>  O candidato deve promover activamente um evento na área da hotelaria dirigido a um segmento de mercado apropriado	
3. Organizar o evento de hotelaria	a) Atribuir funções a colaboradores individuais dentro de uma equipa b) Usar uma ferramenta de planeamento para sequenciar o momento de intervenção e as actividades pré-evento c) Adquirir recursos humanos e não humanos adequados	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho



Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	d) Descrever e aplicar os requisitos legais de um evento e) Criar uma lista com o alinhamento do evento <b>Evidências Requeridas</b> <i>Nível escrito/oral:</i> O candidato deve elaborar um plano que integre os recursos e, ao mesmo, aborde os requisitos legais para que o evento decorra sem percalços	
4. Gerir o evento de hotelaria	a) Gerir uma sessão de informação b) Actuar, de modo efectivo, como uma pessoa individual e como membro de uma equipa c) Empregar medidas de controlo apropriadas d) Implementar horários de trabalho e ordens de execução e) Executar planos de contingência, se necessário <b>Evidências Requeridas</b> <i>Demonstração:</i> O candidato deve demonstrar um tipo de gestão eficaz ao gerir um evento, incluindo a gestão de contingências	O âmbito deste Elemento de Competência é integralmente abrangido pelos Critérios de Desempenho
5. Avaliar o evento de hotelaria	a) Participar numa sessão de recolha de opiniões b) Avaliar o evento c) Avaliar a contribuição pessoal para o evento d) Identificar recomendações para eventos futuros <b>Evidências Requeridas</b> <i>Nível escrito/oral:</i> O candidato deve redigir um relatório sobre a avaliação, incluindo recomendações para eventos futuros	Recomendações: <b>Duas (2)</b> recomendações, no mínimo

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidato deve participar positivamente numa sessão de recolha de opiniões</p>	

## UC HTC015018 - Supervisionar operações de recepção

Registo de Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>		Supervisionar operações de recepção	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>  Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a supervisão eficiente e eficaz de operações de recepção.			
<b>Código:</b>	UC HTC015018	<b>Nível do QNQP</b>	5
<b>Área:</b>	09 Serviços	<b>Sub-área:</b>	1.Hotelaria
<b>Data de Registro:</b>		<b>Data de Revisão de Registro:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>Critérios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Actuação</b>
14. Compilar uma lista de obrigações de recepção	n) Determinar os requisitos de recepção para a semana seguinte o) Determinar a disponibilidade do pessoal p) Alocar tarefas do pessoal de recepção na lista q) Compilar um plano de contingência	<b>Tarefas:</b>  Operações de transição, telefone, balcão de recepção, auditoria, facturação  <b>Contingências:</b>  Mudança de plano, informação de último minuto, pessoal doente
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<b>Escritas / Orais:</b>  O candidato deve produzir uma lista realista com horizontes temporais adequados alocados, incorporando uma alocação de tempo para contingências	
15. Alocar tarefas de recepção	k) Realizar uma sessão explicativa com o pessoal de recepção l) Alocar as tarefas de acordo com a lista m) Lidar com eventuais dúvidas/ questões n) Assegurar que estejam disponíveis os inventários suficientes de documentos de recepção	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidato deve demonstrar uma forma abordável e clara de instrução enquanto assegura que estão disponíveis suficientes documentos para as tarefas alocadas</p>	
16. Supervisionar tarefas de recepção	<p>a) Realizar verificações regulares durante o período</p> <p>b) Providenciar apreciações ao pessoal de recepção em relação aos padrões requeridos</p> <p>c) Assegurar que todas as tarefas são realizadas de um modo atempado</p> <p>d) Lidar com eventuais questões/ problemas</p> <p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidato deve demonstrar as habilidades requeridas para supervisionar actividades de uma forma construtiva para assegurar que os padrões são cumpridos atempadamente</p>	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
17. Providenciar apreciações ao pessoal de recepção	<p>a) Compilar um relatório sobre os padrões alcançados</p> <p>b) Realizar uma sessão de reflexão posterior com o pessoal de recepção encorajando o envolvimento no processo</p> <p>c) Incorporar as apreciações em planos futuros</p> <p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Escritas / Oraís:</i></p> <p>O candidato deve fornecer um relatório breve sobre</p>	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<p>as actividades realizadas</p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidato deve demonstrar uma forma eficaz de dar apreciações encorajando o pessoal a participar no processo</p>	

## UC HTC015019 - Supervisionar operações de gestão de Andares

### Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Supervisionar operações de limpeza
<p><b>Descrição da Unidade de Competência:</b></p> <p>Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a supervisão eficiente e eficaz de operações de limpeza, estabelecendo e mantendo padrões e apoiando o pessoal na execução das suas tarefas</p>	

<b>Código:</b>	UC HTC015019	<b>Nível do QNQP</b>	5
<b>Área:</b>	<b>09 Serviços</b>	<b>Sub-área:</b>	1.Hotelaria
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão de Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>Critérios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Actuação</b>
18.Compilar uma lista de tarefas de limpeza	r) Determinar os requisitos de limpeza para a semana seguinte s) Determinar a disponibilidade do pessoal t) Alocar tarefas ao pessoal de limpeza na lista u) Compilar um plano de contingência	<b>Deveres:</b>  Áreas públicas, quartos, restaurantes, instalações funcionais  <b>Contingências:</b>  Mudança de plano, informação de último minuto, pessoal doente
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<b>Escritas / Orais:</b>  O candidato deve produzir uma lista realista com horizontes temporais adequados alocados, incorporando uma alocação de tempo para contingências	
19.Alocar tarefas de limpeza	o) Realizar uma sessão explicativa para o pessoal de limpeza p) Alocar os deveres de acordo com a lista q) Lidar com eventuais dúvidas/ questões r) Assegurar que estejam disponíveis os inventários suficientes de agentes e instrumentos de limpeza	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<b>Demonstração:</b>  O candidato deve demonstrar uma forma abordável e clara de instrução enquanto assegura que suficientes instrumentos e agentes de limpeza estão disponíveis para as tarefas alocadas	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
20.Supervisionar tarefas de limpeza	a) Realizar verificações regulares durante o período b) Providenciar apreciações a serventes de limpeza em relação aos padrões requeridos c) Assegurar que todas as tarefas são realizadas de um modo atempado d) Lidar com eventuais questões/ problemas	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Demonstração:</i>  O candidato deve demonstrar as habilidades requeridas para supervisionar actividades de uma forma construtiva para assegurar que os padrões são cumpridos atempadamente	
21.Providenciar apreciações aos serventes de limpeza	a) Compilar um relatório sobre os padrões alcançados b) Realizar uma sessão de apreciação posterior com os serventes de limpeza encorajando o envolvimento no processo c) Incorporar as apreciações em planos futuros	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas / Orais:</i>  O candidato deve fornecer um relatório breve sobre as actividades realizadas  <i>Demonstração:</i>  O candidato deve demonstrar uma forma eficaz de dar apreciações encorajando o pessoal a participar no processo	

## UC HTC015020 - Monitorar operações para serviços de bebidas

### Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Monitorar operações de serviço de bebidas	
Descrição da Unidade de Competência:			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com a monitoria de operações de serviço de bar desde o planeamento operacional até à avaliação da operação de serviço de bebidas.			
Código:	UC HTC015020	Nível do QNQP	5
Área:	09 Serviços	Sub-área:	1.Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	



Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
22. Compilar um plano operacional para o serviço de bebidas	v) Conceber um menu apropriado para a operação de serviço de bebidas w) Completar eventuais pedidos requeridos para a operação x) Obter quaisquer materiais promocionais requeridos y) Alocar tarefas para a operação	<b>Menu:</b>  Formato e aparência (design)
	<b>Evidências Requeridas</b>	<b>Pedidos:</b>
	<b>Escritas / Orais:</b>  O candidato produzirá um plano operacional o qual endereça todos os itens requeridos para o planeamento de uma operação	Inventário de bebidas, itens complementares, roupa de mesa, tramitações burocráticas
23. Implementar o plano operacional	s) Conduzir uma sessão de pré-enquadramento com o pessoal de serviço de bar t) Monitorar os requisitos e a satisfação dos clientes u) Monitorar a qualidade dos produtos acabados v) Demonstrar boas habilidades de liderança w) Demonstrar boas habilidades de comunicação com o pessoal e com os clientes x) Re-abastecer todas as áreas de serviço de bar e completar os registos burocráticos necessários	<b>Registos necessários:</b>  Folha de resumo, extracto de reconciliação, cartões de comentários dos clientes
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<b>Demonstração:</b>  O candidato deve conduzir a eles próprios de uma forma profissional enquanto assegura o funcionamento ordeiro do serviço de bar	
24. Avaliar a operação de serviço de bebidas	a) Avaliar a adequabilidade do formato e aparência do menu b) Determinar se foram colocados suficientes encomendas para satisfazer as necessidades de serviço c) Determinar se foram providenciados os materiais promocionais suficientes e apropriados d) Rever a eficácia da alocação das tarefas e) Avaliar o desempenho do pessoal e de si próprio através de uma sessão de avaliação	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	posterior f) Analisar os cartões de comentários dos clientes	
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas / Orais:</i>  O candidato produzirá um relatório curto detalhando a avaliação da operação de serviço de bar.	

## UC HTC015021 - Monitorar operações para serviços de comidas

### Registo de Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência:</b>	Controlar os níveis de stock e armazenamento no local de trabalho		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>  Este padrão de competência descreve as habilidades e os conhecimentos básicos associados à inventariação de stocks e à manutenção de um bom nível de stocks de bens			
<b>Código:</b>	UC HTC015022	<b>Nível do QNQP</b>	5
<b>Área:</b>	09 Serviços	<b>Sub-área:</b>	1.Hotelaria
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão de Registo:</b>	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
6. Determinar procedimentos de encomenda para uma selecção de produtos	a) Encontrar o fornecedor mais adequado para uma variedade de produtos b) Calcular as quantidades necessárias dos produtos seleccionados c) Efectuar encomendas com o fornecedor seleccionado, fornecendo informações pormenorizadas suficientes	<i>Produtos:</i>  perecíveis, congelados, frágeis, perigosos
	<b>Evidências Requeridas</b>	<i>Informações pormenorizadas:</i>  quantidade, qualidade, preço e hora/data de entrega
	Nível escrito/oral:  O candidato deve encontrar o fornecedor dos bens mais adequado e efectuar encomendas de forma atempada e em quantidade suficiente	
7. Definir um método para monitorizar os níveis físicos de stock	a) Identificar as necessidades de fornecimento, tendo em conta a manutenção de bons níveis de stock e o prazo de entrega estabelecido pelo fornecedor. b) Organizar inventários nas alturas devidas e delegar responsabilidades ao pessoal c) Redigir relatórios precisos relativamente aos dados do inventário, respeitando os prazos designados	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<p>Nível escrito/oral:</p> <p>O candidato deve monitorizar os níveis de stock e redigir relatórios relativamente aos procedimentos de inventariação</p>	
8. Determinar e manter um bom nível de stock	<p>a) Manter um sistema de rotação do stock que melhor se adapte ao armazenamento de stocks</p> <p>b) Determinar os bons níveis de stock de uma gama de bens</p> <p>c) Manter os procedimentos para identificar e registar o stock danificado.</p> <p>d) Manter um sistema de emissão de stock para registar todos os stocks que entrem ou saiam do armazém</p>	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos CrITÉrios de Desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<p>Nível escrito/oral:</p> <p>O candidato deve manter um bom nível de stock dos bens necessários, controlando as emissões e os custos envolvidos</p>	

## UC HTC015022 -UC HTC015022 - Controlar os níveis de aprovisionamento e arma

### Registo de Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência:</b>	Controlar os níveis de stock e armazenamento no local de trabalho		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>  Este padrão de competência descreve as habilidades e os conhecimentos básicos associados à inventariação de stocks e à manutenção de um bom nível de stocks de bens			
<b>Código:</b>	UC HTC015022	<b>Nível do QNQP</b>	5
<b>Área:</b>	09 Serviços	<b>Sub-área:</b>	1.Hotelaria
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão de Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>Critérios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Actuação</b>
9. Determinar procedimentos de encomenda para uma selecção de produtos	d) Encontrar o fornecedor mais adequado para uma variedade de produtos e) Calcular as quantidades necessárias dos produtos seleccionados f) Efectuar encomendas com o fornecedor seleccionado, fornecendo informações pormenorizadas suficientes	<i>Produtos:</i>  perecíveis, congelados, frágeis, perigosos
	<b>Evidências Requeridas</b>	<i>Informações pormenorizadas:</i>  quantidade, qualidade, preço e hora/data de entrega
	Nível escrito/oral:  O candidato deve encontrar o fornecedor dos bens mais adequado e efectuar encomendas de forma atempada e em quantidade suficiente	
10. Definir um método para monitorizar os níveis físicos de stock	d) Identificar as necessidades de fornecimento, tendo em conta a manutenção de bons níveis de stock e o prazo de entrega estabelecido pelo fornecedor. e) Organizar inventários nas alturas devidas e delegar responsabilidades ao pessoal f) Redigir relatórios precisos relativamente aos dados do inventário, respeitando os prazos designados	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Actuação
	<b>Evidências Requeridas</b>	Desempenho
	Nível escrito/oral:  O candidato deve monitorizar os níveis de stock e redigir relatórios relativamente aos procedimentos de inventariação	
11. Determinar e manter um bom nível de stock	e) Manter um sistema de rotação do stock que melhor se adapte ao armazenamento de stocks f) Determinar os bons níveis de stock de uma gama de bens g) Manter os procedimentos para identificar e registar o stock danificado. h) Manter um sistema de emissão de stock para registar todos os stocks que entrem ou saiam do armazém	O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	Nível escrito/oral:  O candidato deve manter um bom nível de stock dos bens necessários, controlando as emissões e os custos envolvidos	

## UC HTC015023 - Explorar as oportunidades de negócio a nível local

### Registo de Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência:</b>	Explorar oportunidades de negócio a nível local
--	---

<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>			
Este padrão de competência descreve os conhecimentos básicos e as habilidades associados às técnicas de investigação necessárias para averiguar a viabilidade de iniciar um negócio próprio no ramo hoteleiro e de elaborar um plano de negócio, como requerido			
<b>Código:</b>	UC HTC015023	<b>Nível do QNQP</b>	5
<b>Área:</b>	09 Serviços	<b>Sub-área:</b>	1 Hotelaria
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão de Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Actuação</b>
25. Analisar a oferta actual no sector	z) Recolher informação de várias organizações hoteleiras relativamente à sua situação actual aa) Reunir informação em secções para comparar pontos comuns bb) Identificar os pontos fortes e os fracos cc) Identificar falhas no aprovisionamento	<i>Informação:</i>  taxa de ocupação, gastos em média, marketing mix  <i>Organizações:</i>  Bares, restaurantes, hotéis, pousadas, estabelecimentos de cama e pequeno almoço, alojamentos com serviço de hotel
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Nível escrito/oral:</i>  O candidato deve redigir um breve relatório, descrevendo em pormenor os resultados da análise do panorama da hotelaria local	
26. Procurar áreas para uma possível	y) Identificar ideias razoáveis para a expansão z) Apresentar estas ideias de um modo interessante	O âmbito deste Elemento de Competência está

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Actuação
expansão	aa) Determinar as reacções do mercado às ideias <b>Evidências Requeridas</b> <i>Nível escrito/oral:</i> O candidato deve apresentar as suas ideias relativas a uma eventual expansão da indústria hoteleira com os resultados da reacção do mercado	totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
27.Desenvolver um plano de negócio com vista à expansão da prestação de serviços de hotelaria a nível local	e) Desenvolver uma estrutura organizacional para a empresa a) Realçar a abordagem da empresa no âmbito dos recursos humanos b) Preparar um sumário executivo do plano de negócio c) Preparar o plano de negócio num formato aceitável d) Desenvolver um documento de apresentação para o plano de negócio <b>Evidências Requeridas</b> <i>Nível escrito/oral:</i> O candidato deve apresentar um plano de negócio realista que inclua as estruturas organizacionais e os requisitos previstos para a área dos recursos humanos	<i>Estrutura organizacional:</i> cargos e funções profissionais, responsabilidades e deveres, competências e educação.  <i>Abordagem aos recursos humanos:</i> ordenado proposto, regalias e horas de trabalho, licença anual de férias e licença por doença, horas extraordinárias, desenvolvimento de competências



## 5.2. MODULOS VOCACIONAIS OBRIGATORIOS

### MO HTC015016 - Realizar pesquisas sobre a satisfação dos clientes

**Título do Módulo:** REALIZAR ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

**Código do módulo:** MO HTC015016

**Data:** Junho de 2009

**Nível:** 5

**Valor de Créditos:** 6

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

---

**Introdução do Módulo:** Ao completar com sucesso este Módulo o estudante

será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades associados com a realização de um estudo para criar um plano de implementação adequado para melhorar o serviço ao cliente

---

**Resultados de aprendizagem:**

1. Realizar uma auditoria interna de satisfação do cliente
2. Construir estratégias de pesquisa apropriadas

3. Realizar estudo de satisfação de clientes
4. Analisar e implementar os resultados do estudo

**Título do Módulo:**        **REALIZAR ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES**

---

**Resultado de aprendizagem 1:**      Realizar uma auditoria interna de satisfação do cliente

---

### **Critérios de Desempenho**

- |     |  |
|-----|--|
| (a) | Rever as apreciações recebidas pelos clientes              |
| (b) | Processar as respostas de apreciação                       |
| (c) | Identificar áreas que justifiquem uma examinação adicional |
- 

### **Âmbito de Actuação**

*Revisão:*

Cartões de comentários de clientes, relatos verbais, cartas de reclamação, testemunhos

*Áreas:*

*Escritas / Orais:*

---

- (a) Seleccionar o formato mais apropriado para extrair a informação identificada.
- (b) Construir perguntas dos clientes dirigidas a áreas problemáticas
- (c) Testar o formato concebido e analisar os resultados

- (d) Modificar o instrumento de pesquisa em face dos resultados do teste
- 

### **Âmbito de Actuação**

*Formato:*

Questionário, entrevista, internet, conversas cara-a-cara, chamadas telefónicas, cartões de comentários dos clientes

---

### **Evidências Requeridas**

*Escritas / Orais:*

Espera-se que os estudantes desenhem um instrumento de inquérito aos clientes adequado para extrair as respostas requeridas

**Título do Módulo: REALIZAR ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES**

---

**Resultado de Aprendizagem 3:** Realizar estudo de satisfação de clientes

---

### **CrITÉrios de Desempenho**

- (a) Identificar o público alvo adequado para o estudo
  - (b) Realizar o estudo de acordo com as instruções
  - (c) Recolher os resultados dos estudos
- 

### **Âmbito de Actuação**

*Adequado:*

Mistura de sexos, raças, ocupações, faixas salariais, números suficientes

---

### **Evidências Requeridas**

*Demonstração:*

Espera-se que os estudantes realizem os inquéritos de uma forma apropriada e profissional junto de um público alvo adequado e que registem as evidências

---

**Título do Módulo:        REALIZAR ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES**

---

Resultado de Aprendizagem 4: Analisar e implementar os resultados do estudo

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a) Analisar os resultados recolhidos dos inquéritos
  - (b) Reportar sobre os resultados do inquérito
  - (c) Conceber um plano de implementação para áreas identificadas dentro da organização
- 

### **Âmbito de Actuação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente expresso nos critérios de desempenho

---

### **Evidências Requeridas**

*Escritas / Orais:*

Os estudantes devem analisar com precisão os resultados do estudo e conceber um plano de implementação alcançável.

## **Título do Módulo: REALIZAR ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES**

### **NOTAS DE SUPORTE**

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

### **Horas Normativas de Aprendizagem:**

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

### **Propósito**

Espera-se que este módulo saliente a importância de ouvir o cliente na condução de uma operação bem sucedida. Pretende-se que o estudante desenvolva as suas habilidades de observação e interaja com os clientes num nível mais elevado.

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

### **Conteúdos/Contexto:**

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 4

Na medida do que for razoavelmente praticável, este módulo deve ser leccionado utilizando “pessoas reais” e dados reais. Na falta disto, então poderão ser utilizados exercícios de dramatização e estudos de caso baseados em situações da vida real.

No leccionamento deste módulo deve ser feita menção ao Módulo “Rever a experiência do hóspede” dado como parte da qualificação de Nível Médio 4 de Recepção e Limpeza de Quartos.

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

### **Resultado de aprendizagem 1:**

Os estudantes devem ser encorajados a recolher apreciações de clientes, como indicado no âmbito de actuação, de aulas práticas a serem dadas na escola. Tal deverá ser complementado com apreciações produzidas pelo docente as quais poderão salientar más práticas/ insatisfação.

Ao processar os resultados poderá ser útil relacionar as respostas com:

- Idade
- Sexo
- Estado civil ou
- Localização

Tal poderá dar aos estudantes uma base para comentar/ avaliar / compreender os tipos de apreciações recebidas.

As apreciações positivas e negativas devem estar presentes na identificação para examinação posterior. Os estudantes devem compreender a necessidade de melhorar os bons comentários de de partilhar boas práticas com o pessoal bem como corrigir quaisquer falhas e omissões nos padrões de serviço e nos padrões das instalações.

### **Resultado de aprendizagem 2:**

Na continuação do Resultado de Aprendizagem 1 e utilizando a informação obtida no Critério de Desempenho (c) em particular, os Estudantes devem ser encorajados a identificar o formato mais apropriado para desenvolverem ainda mais os seus inquéritos de satisfação de clientes.

As questões devem ser construídas de forma a que produzam informação “amiga do utilizador” nomeadamente:

- Perguntas abertas
- Um máximo de 4 respostas alternativas
- Poucas oportunidades para comentários gerais – os quais são difíceis de analisar



Os estudantes devem ser encorajados a testarem “nas ruas” as suas questões com membros da sua família e amigos de modo a testarem a validade das questões. Este teste de validade devem também incluir a análise dos resultados, utilizando gráficos de barras, gráficos de queijo e outros modos adequados de exposição dos resultados.

As evidências devem estar livres de quaisquer mudanças realizadas em face dos resultados do teste.

### **Resultado de aprendizagem 3:**

A implementação dos inquéritos de satisfação de clientes deve reflectir a comunidade local e os mercados alvo para o serviço/installação.

Ao utilizar um estilo de entrevista cara a cara os estudantes devem ter em mente a sua linguagem corporal em termos de influenciarem as respostas dadas pelos entrevistados. Quaisquer pontos expressos pelo entrevistado devem ser registados com a maior precisão possível na altura da entrevista ou o mais rápido possível após a mesma. Poderá ser sensato salientar que se alguém estiver ocupado a escrever uma resposta oral, o contacto visual perder-se-á e o entrevistado poderá sentir-se ameaçado por esta metodologia.

O estudante deve ser encorajado a anotar as suas próprias interpretações da reacção do entrevistado durante a pesquisa.

Os resultados da pesquisa devem ser agregados de acordo com as instruções determinadas durante o Resultado de Aprendizagem 2.

### **Resultado de aprendizagem 4:**

A análise dos resultados deve ser o mais precisa possível reflectindo todas as respostas recebidas. Tal como foi mencionado acima, quaisquer comentários gerais são muito difíceis de analisar, mas estes devem também ser anotados pois por vezes eles são muito ilustrativos e úteis na melhoria dos serviços/ instalações.

Ao reportar os resultados da pesquisa, os estudantes devem ser encorajados a demonstrarem as suas constatações graficamente dado que estas são muito mais fáceis de compreender e serem implementadas pela gestão de topo.

Utilizando esta informação, os estudantes devem então preparar planos realistas os quais são eficientes em termos de custos , tempo e recursos.

Estes planos deve ter as implicações realísticas de custos e tempo em anexo de modo a poder-se ter uma perspectiva completa dos mesmos.

### **Abordagens para Gerar Evidências**

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

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

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

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

### **Procedimentos de avaliação**

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e entendimento e devem ocorrer através de exercícios práticos e tarefas gerando evidências que cobrem os Critérios de Desempenho e consequentemente todo o Âmbito de cada um dos resultados de aprendizagem.

### **Resultados de Aprendizagem 1 e 2**

Os estudantes devem apresentar as suas constatações para ambos Resultados de Aprendizagem, incluindo os seus próprios desenhos de estudos de satisfação de clientes, numa apresentação oral, dando razões para as suas decisões específicas ao longo do processo.

Deve ser utilizada uma lista de verificação para registrar as evidências apresentadas pelo estudante, uma cópia das quais deve ser dada ao estudante no início deste Módulo.

### **Resultado de Aprendizagem 3**

Uma lista de verificação de observação deve ser utilizada para registrar o desempenho do estudante na condução do estudo de satisfação do cliente. Podem ser utilizadas questões suplementares para endereçar eventuais áreas duvidosas e serem registradas na lista de verificação de observação.

### **Resultado de Aprendizagem 4**

Este resultado de aprendizagem deve ser avaliado utilizando um formato de relatório o qual inclui a análise dos resultados e um plano de implementação. Este relatório deve ter um máximo de 1000 palavras e incluir referências pictóricas aos resultados do estudo.

## **Progressão**

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos das qualificações de nível médio 5 em Operações de Hotelaria. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa de grau numa Universidade ou ingressar no emprego.

## **Referências**

### **1.**

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

## **Necessidades especiais**

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

## **© Direitos de Autor MINED 2009**

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

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

## MO HTC015017 - Promover e gerir um evento hoteleiro

**Título do Módulo:**        **PROMOVER E ORGANIZAR UM EVENTO NA    ÁREA    DA  
HOTELARIA**

**Código do módulo:**        **MO   HTC015017**

**Data:**                        **Junho de 2009**

**Nível:**                        **5**

**Valor de Créditos:**        **8**

**Requisitos de Acesso:**    Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o 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 as competências e os conhecimentos básicos associados à gestão de um evento na área da hotelaria que inclua acções de marketing e gestão de recursos para que o evento seja bem sucedido**

---

### **Resultados de aprendizagem:**

- 1.** Definir os parâmetros de um evento na área da hotelaria
- 2.** Promover o evento
- 3.** Organizar o evento
- 4.** Gerir o evento

## 5. Avaliar o evento

**Título do módulo:** **PROMOVER E ORGANIZAR UM EVENTO NA ÁREA DA HOTELARIA**

---

Resultado de aprendizagem 1: Definir os parâmetros de um evento na área da hotelaria

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a) Explicar as funções e responsabilidades do pessoal envolvido na gestão de um evento
  - (b) evento Explicar o objectivo e as vantagens de um determinado evento
  - (c) Averiguar a aptidão de uma gama de locais potenciais para um determinado evento
  - (d) Determinar os recursos necessários para um determinado evento
  - (e) Realizar uma análise SWOT
- 

### **Âmbito de Actuação**

*Pessoal:*

**três (3) funções, quatro (4) responsabilidades** para cada colaborador

*Locais:*

localização, acessibilidade, custos

*Recursos:*

internos, externos contratados

SWOT:

pontos fortes, pontos fracos, oportunidades, ameaças

---

### **Evidências Requeridas:**

*Nível escrito/oral:*

O estudante deve descrever as funções e as responsabilidades do pessoal envolvido num evento, identificando os custos e fazendo uma análise SWOT relativamente a um local

---

**Título do Módulo:**                    **PROMOVER E ORGANIZAR UM EVENTO NA ÁREA DA HOTELARIA**

---

**Resultado de aprendizagem 2:**      Promover o evento

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a)                                      Definir o mercado alvo para o evento
- (b)                                      Elaborar um plano de marketing para o evento
- (c)                                      Aplicar o plano de marketing

---

## **Âmbito de Actuação**

O âmbito deste Elemento de Competência é integralmente abrangido pelos Critérios de Desempenho

---

### **Evidências Requeridas:**

#### *Nível escrito/oral:*

O estudante deve definir um segmento de mercado adequado para elaborar e aplicar um plano de marketing com o objectivo de vender um evento

#### *Demonstração:*

O estudante deve promover activamente um evento na área da hotelaria dirigido a um segmento do mercado apropriado

**Título do Módulo:**                    **PROMOVER E ORGANIZAR UM EVENTO NA ÁREA DA HOTELARIA**

---

**Resultado de aprendizagem 3:**      Organizar o evento

---

### **Critérios de Desempenho**





**Título do Módulo:** **PROMOVER E ORGANIZAR UM EVENTO NA ÁREA DA HOTELARIA**

---

**Resultado de aprendizagem 4:** Gerir o evento

---

### **CrITÉrios de Desempenho**

- (a) Gerir uma sessão de informação
  - (b) Actuar, de modo efectivo, como uma pessoa individual e como membro de uma equipa
  - (c) Empregar medidas de controlo apropriadas
  - (d) Implementar horários de trabalho e ordens de execução
  - (e) Executar planos de contingência, se necessário
- 

### **Âmbito de Actuação**

O âmbito deste Elemento de Competência é integralmente abrangido pelos Critérios de Desempenho

---

### **Evidências Requeridas**

#### *Demonstração:*

O estudante deve demonstrar um tipo de gestão eficaz ao gerir um evento, incluindo a gestão de contingências



**Título do Módulo:** **PROMOVER E ORGANIZAR UM EVENTO NA ÁREA DA HOTELARIA**

---

**Resultado de aprendizagem 5:** Avaliar o evento

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a) Participar numa sessão de recolha de opiniões
  - (b) Avaliar o evento
  - (c) Avaliar a contribuição pessoal para o evento
  - (d) Identificar recomendações para eventos futuros
- 

### **Âmbito de Actuação**

*Recomendações:*

**Duas (2)** recomendações, no mínimo

---

### **Evidências Requeridas**

*Nível escrito/oral:*

O estudante deve redigir um relatório sobre a avaliação, incluindo recomendações para eventos futuros

*Demonstração:*

O estudante deve participar positivamente numa sessão de recolha de opiniões

**Título do Módulo:                PROMOVER E ORGANIZAR UM EVENTO NA  
    ÁREA DA 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 e abordagens de ensino e aprendizagem.

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

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

**Propósito**

Espera-se que o módulo desenvolva os temas abrangidos em vários módulos, tendo como objectivo a gestão de um evento específico na área da hotelaria. Ao qualificar-se nos módulos, os estudantes devem ter consciência de como a gestão hoteleira assenta num número de competências que, em conjunto, servem para organizar e gerir um evento bem sucedido. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho a este nível, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

**Conteúdos/Contexto:**

Correspondentes aos resultados de aprendizagem 1 a 5

Ao longo da administração deste módulo, dever-se-á fazer referência aos seguintes módulos que integram o nível Médio 5:

- Determinar estratégias de marketing na área do turismo e hotelaria
- Identificar práticas de gestão dos recursos humanos
- Controlar as operações do serviço de comida
- Controlar as operações do serviço de bebidas

Pode-se igualmente fazer referência à variedade de módulos completados durante a qualificação no nível Médio 4.

Os estudantes devem ser encorajados, tanto quanto possível, a serem criativos na sua escolha do evento a ser organizado quer no recinto da escola quer num local externo autorizado para o evento. Os estudantes devem estar conscientes, desde o início, das limitações financeiras e da necessidade de manter-se dentro destes parâmetros orçamentais.

Pode ser sensato encorajá-los a trabalhar em pares ao longo do módulo, acordando as áreas de responsabilidade definidas desde o início do mesmo.

Idealmente, os estudantes do nível Médio3 ou Médio 4 devem “integrar” a equipa de pessoal na organização e gestão de um evento, a fim de criar um ambiente de trabalho realista.

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

#### **Resultado de aprendizagem 1:**

Apesar de os estudantes serem livres de apresentarem as suas próprias sugestões relativamente ao tema do evento, pode ser sensato fornecer-lhes uma variedade de possíveis eventos, tais como:

- Lançamento de um novo produto/negócio
- Desfile de moda
- Evento de solidariedade
- Festival local
- Concerto
- Festa de Natal/Ano Novo

Os estudantes devem ser informados, de um modo geral, sobre o cliente para cada um dos eventos acima listados, informação esta que deverá incluir o seguinte:

- Data do evento
- Números envolvidos
- Quaisquer requisitos dietéticos especiais

- Quaisquer outros requisitos/preparativos especiais
- Orçamento atribuído por cabeça em termos de comida e bebida

Estes detalhes devem permitir ao estudante abordar cada um dos Critérios de Desempenho e cada elemento do Âmbito de Actuação.

Os estudantes devem, em pares, escolher um dos eventos apresentados que pretendam levar a cabo. Cada par deve ser encorajado a escolher um tema/cliente diferente, de forma a poder partilhar as suas experiências no final deste módulo.

Na conclusão deste Resultado de aprendizagem, o estudante deve ter identificado o local mais apropriado para o evento, baseando as suas justificações na análise SWOT e reflectindo sobre as necessidades específicas identificadas durante as apresentações dos clientes.

Esta informação deve ser reunida num portefólio de evidências ao longo de um período de tempo.

### **Resultado de aprendizagem 2:**

Na administração deste Resultado de aprendizagem, deve fazer-se referência aos módulos indicados nos Conteúdos/Contexto.

Os estudantes devem identificar uma gama de segmentos de mercado apropriada à qual dirigir o seu plano de marketing. Isto pode ser determinado através da sua própria experiência pessoal, discutindo com os seus colegas de grupo e inquirindo junto da população local sobre possíveis interessados em participar no evento seleccionado.

O plano de marketing deve incluir a seguinte informação:

- Produto
- Preço
- Promoção
- Localização
- Serviço
- Pessoal

Ao demonstrar a aplicação do plano de marketing, os estudantes devem ser encorajados a “sair à rua e pôr mãos à obra!” Se tal não for possível, então os estudantes devem apresentar o plano aos colegas de grupo ou a outro grupo.

Os estudantes devem ser encorajados a obter feedback quanto à eficácia do seu plano de marketing e a juntar esta evidência ao respectivo portfólio.

### **Resultado de aprendizagem 3:**

Deve ser feita referência a outros módulos apropriados, tal como mencionado nos Conteúdos/contexto acima mencionados.

Na fase de planeamento, os estudantes devem ser encorajados a serem realistas, tanto quanto possível, demonstrando claramente que reflectiram e passaram pelas fases identificadas.

Nesta fase, é necessário enfatizar a importância de cumprir um orçamento, em termos de aprovisionamento. Os estudantes devem manter registos detalhados de:

- quanto gastaram
- como gastaram o dinheiro
- onde gastaram o dinheiro
- porque o gastaram

Todos os documentos redigidos durante a fase de organização devem ser guardados no portfólio de evidências.

### **Resultado de aprendizagem 4:**

Este Resultado de aprendizagem assenta principalmente nas competências pessoais, no pessoal e nos clientes/hóspedes.

Durante a concretização/operação do evento, os estudantes devem ser encorajados a registar as suas observações sobre o pessoal e o desempenho deste para utilização posterior no módulo. Estes documentos também devem ser guardados no portfólio de evidências.

### **Resultado de aprendizagem 5:**

Os estudantes devem ser encorajados a avaliar o seu próprio desempenho, bem como o dos outros, durante a organização e operação do evento, utilizando as evidências recolhidas ao longo do módulo.

Esta avaliação pode ser usada durante a sessão de feedback/recolha de opiniões. Se forem “empregados” estudantes de outros níveis, estes deverão ser encorajados a colocar questões ao organizador do evento e a dar as suas próprias opiniões. Isto permitirá a avaliação do estudante para demonstrar as suas próprias técnicas de gestão do pessoal.

A ênfase deverá ser dada aos comportamentos positivos, chamando a atenção para os pontos em que o desempenho estava aquém dos padrões aceitáveis.



## **Abordagens para Gerar Evidências**

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

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

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

## **Procedimentos de avaliação**

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

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo, livros de registo para aulas práticas, perguntas de resposta curta, portefólio de documentos produzidos nas aulas práticas. Para mais orientação, consulte as estratégias de avaliação contidas na Informação sobre o Registo de qualificações.

## **Resultados de aprendizagem 1-3**

Estes Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados utilizando um Portfólio de Evidências compilado no decorrer do módulo. No início deste módulo, o estudante deve receber uma lista de verificação, para assegurar que os Critérios de Desempenho e o Âmbito de Actuação são totalmente abrangidos. Este portfólio deve conter cópias de todos os documentos redigidos/usados e quaisquer relatórios que tenham sido gerados a partir de actividades práticas no âmbito da gestão e marketing de um evento na área da hotelaria.

O Resultado de aprendizagem 2 e os Critérios de Desempenho (c) devem ser avaliados utilizando uma lista de verificação de observação para registar a aplicação da estratégia de marketing.

Se uma situação “real” não for exequível, poder-se-ão usar simulações para satisfazer todos os Critérios de Desempenho e Âmbitos de Actuação.

#### **Resultado de aprendizagem 4**

Este Resultado de aprendizagem deve ser avaliado utilizando uma lista de verificação de observação para registar o desempenho do estudante durante a gestão do evento na área de hotelaria. A ênfase deverá ser dada na forma de tratamento do pessoal e dos clientes/hóspedes, garantindo o sucesso do evento.

Podem ser utilizadas questões suplementares para esclarecer eventuais áreas duvidosas que possam surgir durante a produção. Estas questões e as respostas dos estudantes devem ser registadas na lista de verificação de observação.

#### **Resultado de aprendizagem 5**

Os Critérios de Desempenho (a) devem ser avaliados juntamente com o Resultado de Aprendizagem 4 e registado na lista de verificação de observação

Quanto aos restantes Critérios de desempenho, os estudantes devem redigir um relatório da avaliação, fornecendo referências pormenorizadas aos materiais utilizados no âmbito do portfólio de evidências. Recomenda-se que não ultrapassem as 1000 palavras utilizadas neste relatório, sendo que cada grupo de dois alunos tem a seu cargo a redacção de uma parte específica do relatório, validando, assim, o relatório como uma ferramenta de avaliação.

#### **Progressão**

Este módulo integra uma série que foi desenvolvida que, em conjunto, faz parte dos módulos optativos da qualificação de nível médio 5 em Operações de Hotelaria. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa académico numa Universidade ou ingressar no mercado de trabalho.

#### **Referências**

##### **1.**

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

### **Necessidades especiais**

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

### **© Direitos de Autor MINED 2009**

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

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

## **MO HTC015018 - Supervisionar operações de recepção**

**Título do Módulo:** SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO

**Código de módulo:** MO HTC015018

**Data:** Junho de 2009

**Nível:** 5

**Valor de Créditos:** 6

**Requisitos de Acesso:** Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o 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 a supervisão eficiente e eficaz de operações de recepção

---

**Resultados de aprendizagem:**

1. Compilar uma lista de tarefas de recepção
2. Alocar tarefas de recepção
9. Supervisionar tarefas de recepção
10. Providenciar apreciações ao pessoal de recepção

**Título do Módulo:**                    **SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO**

---

**Resultado de aprendizagem 1:**    Compilar uma lista de tarefas de recepção

---

**Critérios de Desempenho**

- |     |   |
|-----|---|
| (a) | Determinar os requisitos de recepção para a semana seguinte |
| (b) | Determinar a disponibilidade do pessoal                     |
| (c) | Alocar deveres do pessoal de recepção na lista              |
| (m) | Compilar um plano de contingência                           |
- 

**Âmbito de Actuação**

*Deveres:*

Operações de transição, telefone, balcão de recepção, auditoria, e facturação

*Contingências:*

Mudança de plano, informação de último minuto, e pessoal doente

---

**Evidências Requeridas:**

*Escritas / Orais:*

O estudante deve produzir uma lista realista com horizontes temporais adequados alocados, incorporando uma alocação de tempo para contingências

**Título do Módulo:**                **SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO**

---

**Resultado de aprendizagem 2:**                Alocar tarefas de recepção

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a)                                Realizar uma sessão explicativa com o pessoal de recepção
  
  - (b)                                Alocar os deveres de acordo com a lista
  
  - (c)                                Lidar com eventuais dúvidas/ questões
  
  - (d)                                Assegurar que estejam disponíveis os inventários suficientes de documentos de recepção
- 

### **Âmbito de Actuação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente expresso nos critérios de desempenho

---

**Evidências Requeridas:***Demonstração:*

O estudante deve demonstrar uma forma abordável e clara de instrução enquanto assegura que suficientes documentos estão disponíveis para as tarefas alocadas

**Título do Módulo:**                    **SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO**

---

**Resultado de aprendizagem 3:**                    Supervisionar tarefas de recepção

---

**Critérios de Desempenho**

- (a)                    Realizar verificações regulares durante o período
- (b)                    Providenciar apreciações ao pessoal de recepção em relação aos padrões requeridos
- (c)                    Assegurar que todas as tarefas são realizadas de um modo atempado

- (d) Lidar com eventuais questões/ problemas
- 

### **Âmbito de Actuação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente expresso nos critérios de desempenho

---

### **Evidências Requeridas**

#### *Demonstração:*

O estudante deve demonstrar as habilidades requeridas para supervisionar actividades de uma forma construtiva para assegurar que os padrões são cumpridos atempadamente

---

## **Título do Módulo: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO**

---

**Resultado de Aprendizagem 4:** Providenciar apreciações ao pessoal de recepção

---

### **CrITÉrios de Desempenho**

- (a) Compilar um relatório sobre os padrões alcançados
- (b) Realizar uma sessão de reflexão posterior com o pessoal



de recepção encorajando o envolvimento no processo

(c) Incorporar as apreciações em planos futuros

---

### **Âmbito de Actuação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente expresso nos critérios de desempenho

---

### **Evidências Requeridas**

#### *Escritas / Orais:*

O estudante deve fornecer um relatório breve sobre as actividades realizadas

#### *Demonstração:*

O estudante deve demonstrar uma forma eficaz de dar apreciações encorajando o pessoal a participar no processo

**Título do Módulo: SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO**

**NOTAS DE SUPORTE**

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

### **Horas Normativas de Aprendizagem:**

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

### **Propósito**

Espera-se que este módulo consolide o ensino e aprendizagem realizados nos níveis Médio 3 e 4 em termos de tarefas práticas. Espera-se que os estudantes determinem os padrões apropriados de operações de receção enquanto supervisionam a realização dessas tarefas. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho a este nível, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

### **Conteúdos/Contexto:**

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 4

**Os docentes e estudantes devem considerar de perto o Módulo de Habilidades de Supervisão disponibilizado como Módulo Obrigatório para esta qualificação.**

**Estes elementos de monitoria deste Módulo podem ser estudantes do Nível Médio 3 que estão a ser apresentados a tarefas práticas de receção. Isto providenciaria aos estudantes com um ambiente de trabalho realista lidando com pessoas "reais" como membros do pessoal.**

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

### **Resultado de aprendizagem 1:**

Durante este resultado de aprendizagem deve ser enfatizada a necessidade de comunicações com todos os departamentos relevantes numa organização de hotelaria para assegurar que todas as necessidades são satisfeitas. Esta informação deve ser recolhida através de uma lista de verificação concebida pelo estudante, assegurando que se recolhem detalhes suficientes para compilar uma lista de pessoal completa.

Os requisitos de pessoal e a respectiva disponibilidade devem ter em consideração:

- Férias
  - Doença
  - Turnos
  - Quantidade de trabalho (volume de trabalho a ser realizado em certas alturas do dia/ semana)
- Na alocação de tarefas na lista, os estudantes devem ter em consideração a contabilização de pontos fortes e fracos de membros individuais do pessoal, incluindo:

- Experiência
- Habilidades de atendimento ao cliente
- Níveis de preparação física

Apesar de ser um conceito difícil de explicar, os estudantes devem ser encorajados a serem realistas no seu planeamento para satisfazer pedidos. Surgirão contingências numa operação corrente e os estudantes deverão ser criativos nas suas abordagens para a resolução de problemas. Tal pode incluir:

- Empregar pessoal de agências
- Prioritizar tarefas
- Estender padrões de turnos

## **Resultado de aprendizagem 2:**

Os estudantes devem ser encorajados a prepararem-se para sessões de enquadramento anotando questões importantes a serem endereçadas por ordem de importância. Inicialmente estas sessões de enquadramento planeadas devem ser realizadas numa situação de dramatização de modo a permitirem que os estudantes pratiquem a sua realização num ambiente seguro.

Na alocação de tarefas os estudantes deverão distribuir as tarefas verbalmente e num formato escrito simples de maneira a assegurarem que o pessoal compreende quem é responsável por que áreas e tarefas. É importante que cada membro do pessoal esteja consciente da área de responsabilidade de

cada um de modo a assegurar que todas as tarefas são realizadas de um modo atempado. As grelhas de tempo devem ser alocadas de modo a permitir que o pessoal se planifique.

Os estudantes devem reservar tempo para quaisquer questões do pessoal de modo a garantirem que todos compreendem o que têm a fazer. As respostas devem ser claras e os estudantes devem confirmar a compreensão.

Os estudantes devem compilar uma lista de documentos de recepção requeridos para que diferentes tarefas sejam endereçadas durante o exercício prático. Se não estiverem disponíveis documentos suficientes, os estudantes deverão obter fornecimentos adicionais de acordo com os procedimentos normais.

### **Resultado de aprendizagem 3:**

Os estudantes devem conceber as suas próprias listas de verificação para utilização na verificação prática das tarefas de recepção incorporando cada área a ser endereçada. Os mesmos devem ser encorajados a tomarem nota de comentários positivos bem como negativos em cada desempenho. A esta altura da formação, os estudantes devem estar conscientes do impacto de comentários positivos na motivação dos membros do pessoal.

No fornecimento de apreciações, os estudantes devem ser encorajados a começarem com os aspectos positivos do desempenho. Na eventualidade dos padrões não serem alcançados, os estudantes devem demonstrar o efeito de um mau desempenho e mostrarem o modo adequado de desempenharem tarefas de acordo com padrões organizacionais.

Na alocação de tarefas no resultado de aprendizagem 2, os estudantes terão alocado períodos de tempo às tarefas. Eles deverão salientar linhas de tempo importantes e fazer questão de verificar que estas tarefas sejam cumpridas no prazo para assegurar que todas as tarefas sejam cumpridas dentro do prazo. Isto poderá, concerteza, não ser possível na vidade real, devido a uma variedade de razões, incluindo:

- Camas dos hóspedes ocupadas
- Falhas no equipamento
- Dificuldades no abastecimento de energia
- Surgimento de situações inesperadas

Os estudantes devem ser encorajados a lidar com estas questões e a fazer uso dos seus planos de contingência para resolver eventuais problemas.

### **Resultado de aprendizagem 4:**

Após a realização das tarefas referentes ao Resultado de Aprendizagem 3, os estudantes deverão compilar um pequeno relatório detalhando os pontos bons e maus salientados durante os exercícios práticos. O relatório deve ter um máximo de 500 palavras e servir de base para a sessão de apreciações a ser dada ao pessoal.

Ao iniciar a sessão de apreciações com os aspectos positivos do relatório é essencial motivar o pessoal para melhores desempenhos no futuro. Contudo, também é importante salientar áreas de melhoria.

Os estudantes devem ser encorajados a incorporar em planos futuros as lições aprendidas durante os exercícios práticos. Isto pode ser anotado no relatório de apreciações.

### **Abordagens para Gerar Evidências**

O ensino e aprendizagem em SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE RECEPÇÃO deve ser activo e centrado no estudante.

Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. Sugere-se que os conhecimentos subjacentes sejam endereçados previamente a quaisquer demonstrações, desta forma permitindo ao estudante pesquisar informação eventualmente relevante. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que conterão elementos de habilidades genéricas. Ele/ ela deverá ter a oportunidade de planejar e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em grupos. A iniciação às actividades deve assegurar que o estudante tem uma compreensão clara da natureza e propósito do trabalho.

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

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

## **Procedimentos de avaliação**

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo, livros de registo para aulas práticas, perguntas de resposta curta, portefólio de documentos produzidos nas aulas práticas. Por favor verifique as estratégias de avaliação na Informação do Registo de Qualificação para orientações adicionais.

### **Resultado de Aprendizagem 1**

#### **Resultado de Aprendizagem 1**

Os estudantes devem produzir uma lista detalhada para áreas alocadas de acordo com o resumo de avaliação. Isto deverá incluir:

Sequência das tarefas

Instruções especiais para certas áreas tal como salientado no resumo

Períodos de tempo para as tarefas

Documentos requeridos para cada tarefa

Deve ser também incluído um plano de contingência cobrindo o âmbito de actuação.

### **Resultados de Aprendizagem 2 e 3**

A avaliação deste Critério de Desempenho deve ser feita utilizando a lista de verificação de observação para registar o desempenho do estudante durante a alocação das tarefas. Deve ser dada ênfase na forma de instrução utilizada e em assegurar que o pessoal compreende quais as tarefas pelas quais são responsáveis. Idealmente os estudantes devem lidar com um mínimo de 3 membros do pessoal.

As habilidades de supervisão deverão incluir as instruções de apoio sobre como corrigir desempenhos inaceitáveis.

### **Resultado de Aprendizagem 4**

A avaliação do Critério de Desempenho (b) deve ser incluída na lista de verificação de observação utilizada para os Resultados de Aprendizagem 2 e 3.

Os Critérios de Desempenho (a) e (c) devem ser avaliados utilizando um formato de relatório que saliente bons e maus exemplos de práticas observadas durante a concretização das tarefas. Em cada relatório deve incluir-se uma secção que indique o que o estudante fará de modo diferente em eventuais tarefas de supervisão futuras de operações de recepção.

## **Progressão**

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos das qualificações de nível médio 5 em Operações de Hotelaria. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa de grau numa Universidade ou ingressar no emprego.

## **Referências**

### **1.**

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

## **Necessidades especiais**

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

## **© Direitos de Autor MINED 2009**

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

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

## MO HTC015019 - Supervisionar operações de gestão de Andares

**Título do Módulo:** SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE GESTÃO DE ANDARES

**Código do Módulo:** MO HTC015019

**Data:** Junho de 2009

**Nível:** 5

**Valor de Créditos:** 6

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

---

**Introdução do Módulo:** Ao completar com sucesso este Módulo o estudante

será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a supervisão eficiente e eficaz de operações de limpeza, estabelecendo e mantendo padrões e apoiando o pessoal na execução das suas tarefas

---

### Resultados de aprendizagem:

1. Compilar uma lista de tarefas de limpeza
2. Alocar tarefas de limpeza
11. Supervisionar tarefas de limpeza



## 12. Providenciar apreciações aos serventes de limpeza

**Título do Módulo:**        **SUPERVISIONAR    OPERAÇÕES    DE    GESTÃO    DE  
ANDARES**

---

**Resultado de aprendizagem 1:**    Compilar uma lista de tarefas de limpeza

---

### **Critérios de Desempenho**

- |     |  |
|-----|--|
| (a) | Determinar os requisitos de limpeza para a semana seguinte |
| (b) | Determinar a disponibilidade do pessoal                    |
| (c) | Alocar tarefas ao pessoal de limpeza na lista              |
| (d) | Compilar um plano de contingência                          |
- 

### **Âmbito de Actuação**

*Deveres:*

Áreas públicas, quartos, restaurantes, instalações funcionais

*Contingências:*

Mudança de plano, informação de último minuto, e pessoal doente

---

### **Evidências Requeridas:**

*Escritas / Orais:*

O estudante deve produzir uma lista realista com horizontes temporais adequados alocados, incorporando uma alocação de tempo para contingências

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE GESTÃO DE ANDARES</b>
--------------------------	---

---

<b>Resultado de aprendizagem 2:</b>	Alocar tarefas de limpeza
-------------------------------------	---------------------------

---

### **CrITÉrios de Desempenho**

- |     |   |
|-----|---|
| (a) | Realizar uma sessão explicativa para o pessoal de limpeza |
| (b) | Alocar os deveres de acordo com a lista                   |
| (c) | Lidar com eventuais dúvidas/ questões                     |

- (d) Assegurar que estejam disponíveis os inventários suficientes de agentes e instrumentos de limpeza
- 

### **Âmbito de Actuação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente expresso nos critérios de desempenho

---

### **Evidências Requeridas:**

#### *Demonstração:*

O estudante deve demonstrar uma forma abordável e clara de instrução enquanto assegura que suficientes instrumentos e agentes de limpeza estão disponíveis para as tarefas alocadas

**Título do Módulo:** SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE GESTÃO DE ANDARES

---

**Resultado de aprendizagem 3:** Supervisionar tarefas de limpeza

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a) Realizar verificações regulares durante o período

- (b) Providenciar apreciações a serventes de quartos em relação aos padrões requeridos
  - (c) Assegurar que todas as tarefas são realizadas de um modo atempado
  - (d) Lidar com eventuais questões/ problemas
- 

### **Âmbito de Actuação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente expresso nos critérios de desempenho

---

### **Evidências Requeridas**

#### *Demonstração:*

O estudante deve demonstrar as habilidades requeridas para supervisionar actividades de uma forma construtiva para assegurar que os padrões são cumpridos atempadamente

**Título do Módulo:                    SUPERVISIONAR   OPERAÇÕES   DE   GESTÃO   DE  
ANDARES**

---

#### **Resultado de Aprendizagem 4:** Providenciar apreciações aos serventes de limpeza

---

##### **Critérios de Desempenho**

- (a)                                      Compilar um relatório sobre os padrões alcançados
  - (b)                                      Realizar uma sessão de apreciação posterior com os serventes de limpeza encorajando o envolvimento no processo
  - (c)                                      Incorporar as apreciações em planos futuros
- 

##### **Âmbito de Actuação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente expresso nos critérios de desempenho

---

##### **Evidências Requeridas**

###### *Escritas / Oraís:*

O estudante deve fornecer um relatório breve sobre as actividades realizadas

###### *Demonstração:*

O estudante deve demonstrar uma forma eficaz de dar apreciações encorajando o pessoal a participar no processo

**Título do Módulo:                    SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE GESTÃO DE  
ANDARES**

**NOTAS DE SUPORTE**

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

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

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

**Propósito**

Espera-se que este módulo consolide o ensino e aprendizagem realizados nos níveis Médio 3 e 4 em termos de tarefas práticas. Espera-se que os estudantes determinem os padrões apropriados de operações de limpeza enquanto supervisionam a realização dessas tarefas. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho a este nível, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

**Conteúdos/Contexto:**

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 4

Em termos práticos, as áreas devem ser identificadas através do ambiente escolar para permitir que os estudantes demonstrem uma variedade de habilidades utilizando diferentes materiais em áreas com diferentes necessidades.

**Os docentes e estudantes devem considerar de perto o Módulo de Habilidades de Supervisão disponibilizado como Módulo Obrigatório para esta qualificação.**

**Estes elementos de monitoria deste Módulo podem ser estudantes do Nível Médio 3 que estão a ser apresentados a tarefas práticas de limpeza. Isto providenciaria aos estudantes com um ambiente de trabalho realista lidando com pessoas "reais" como membros do pessoal.**

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

**Resultado de aprendizagem 1:**

Durante este resultado de aprendizagem deve ser enfatizada a necessidade de comunicações com todos os departamentos relevantes numa organização de hotelaria para assegurar que todas as necessidades são satisfeitas. Esta informação deve ser recolhida através de uma lista de verificação concebida pelo estudante, assegurando que se recolhem detalhes suficientes para compilar uma lista de pessoal completa.

Os requisitos de pessoal e a respectiva disponibilidade devem ter em consideração:

- Férias
- Doença
- Turnos
- Quantidade de trabalho (volume de trabalho a ser realizado em certas alturas do dia/ semana)

Na alocação de tarefas na lista, os estudantes devem ter em consideração a contabilização de pontos fortes e fracos de membros individuais do pessoal, incluindo:

- Experiência
- Habilidades de atendimento ao cliente
- Níveis de preparação física

Apesar de ser um conceito difícil de explicar, os estudantes devem ser encorajados a serem realistas no seu planeamento para satisfazer pedidos. Surgirão contingências numa operação corrente e os estudantes deverão ser criativos nas suas abordagens para a resolução de problemas. Tal pode incluir:

- Empregar pessoal de agências
- Prioritizar tarefas
- Estender padrões de turnos

**Resultado de aprendizagem 2:**

Os estudantes devem ser encorajados a prepararem-se para sessões de enquadramento anotando questões importantes a serem endereçadas por ordem de importância. Inicialmente estas sessões de enquadramento planeadas devem ser realizadas numa situação de dramatização de modo a permitirem que os estudantes pratiquem a sua realização num ambiente seguro.

Na alocação de tarefas os estudantes deverão distribuir as tarefas verbalmente e num formato escrito simples de maneira a assegurarem que o pessoal compreende quem é responsável por que áreas e tarefas. É importante que cada membro do pessoal esteja consciente da área de responsabilidade de cada um de modo a assegurar que todas as tarefas são realizadas de um modo atempado. As grelhas de tempo devem ser alocadas de modo a permitir que o pessoal se planifique.

Os estudantes devem reservar tempo para quaisquer questões do pessoal de modo a garantirem que todos compreendem o que têm a fazer. As respostas devem ser claras e os estudantes devem confirmar a compreensão.

Os estudantes devem compilar uma lista de agentes e instrumentos de limpeza requeridos em diferentes áreas a serem endereçadas durante o exercício prático. Se não estiverem disponíveis agentes ou instrumentos de limpeza suficientes, os estudantes deverão obter fornecimentos adicionais de acordo com os procedimentos normais.

### **Resultado de aprendizagem 3:**

Os estudantes devem conceber as suas próprias listas de verificação para utilização na verificação prática das tarefas de limpeza incorporando cada área a ser endereçada. Os mesmos devem ser encorajados a tomarem nota de comentários positivos bem como negativos em cada desempenho. A esta altura da formação, os estudantes devem estar conscientes do impacto de comentários positivos na motivação dos membros do pessoal.

No fornecimento de apreciações, os estudantes devem ser encorajados a começarem com os aspectos positivos do desempenho. Na eventualidade dos padrões não serem alcançados, os estudantes devem demonstrar o efeito de um mau desempenho e mostrarem o modo adequado de desempenharem tarefas de acordo com padrões organizacionais.

Na alocação de tarefas no resultado de aprendizagem 2, os estudantes terão alocado períodos de tempo às tarefas. Eles deverão salientar linhas de tempo importantes e fazer questão de verificar



que estas tarefas sejam cumpridas no prazo para assegurar que todas as tarefas sejam cumpridas dentro do prazo. Isto poderá, concerteza, não ser possível na vida real, devido a uma variedade de razões, incluindo:

- Camas dos hóspedes ocupadas
- Falhas no equipamento
- Dificuldades no abastecimento de energia

Os estudantes devem ser encorajados a lidar com estas questões e a fazer uso dos seus planos de contingência para resolver eventuais problemas.

#### **Resultado de aprendizagem 4:**

Após a realização das tarefas referentes ao Resultado de Aprendizagem 3, os estudantes deverão compilar um pequeno relatório detalhando os pontos bons e maus salientados durante os exercícios práticos. O relatório deve ter um máximo de 500 palavras e servir de base para a sessão de apreciações a ser dada ao pessoal.

Ao iniciar a sessão de apreciações com os aspectos positivos do relatório é essencial motivar o pessoal para melhores desempenhos no futuro. Contudo, também é importante salientar áreas de melhoria.

Os estudantes devem ser encorajados a incorporar em planos futuros as lições aprendidas durante os exercícios práticos. Isto pode ser anotado no relatório de apreciações.

#### **Abordagens para Gerar Evidências**

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

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

actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.

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

### **Procedimentos de avaliação**

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar a que o estudante demonstre os seus conhecimentos e compreensão e tal deverá ocorrer através de exercícios práticos e trabalhos que produzam evidências que cubram os Critérios de Desempenho e todos os âmbitos para cada um dos resultados de aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo, livros de registo para aulas práticas, perguntas de resposta curta, portefólio de documentos produzidos nas aulas práticas. Por favor verifique as estratégias de avaliação na Informação do Registo de Qualificação para orientações adicionais.

### **Resultado de Aprendizagem 1**

Os estudantes devem produzir uma lista detalhada para áreas alocadas dentro do ambiente da escola de acordo com o resumo de avaliação. Isto deverá incluir:

Sequência das tarefas

Instruções especiais para certas áreas tal como salientado no resumo

Períodos de tempo para as tarefas

Agentes de limpeza e equipamento requerido para cada tarefa

Deve ser também incluído um plano de contingência cobrindo o âmbito de actuação.

### **Resultados de Aprendizagem 2 e 3**

A avaliação deste Critério de Desempenho deve ser feita utilizando a lista de verificação de observação para registar o desempenho do estudante durante a alocação das tarefas. Deve ser dada ênfase na forma de instrução utilizada e em assegurar que o pessoal compreende quais as tarefas pelas quais são responsáveis. Idealmente os estudantes devem lidar com um mínimo de 3 membros do pessoal.

As habilidades de supervisão deverão incluir as instruções de apoio sobre como corrigir desempenhos inaceitáveis.

### **Resultado de Aprendizagem 4**

A avaliação do Critério de Desempenho (b) deve ser incluída na lista de verificação de observação utilizada para os Resultados de Aprendizagem 2 e 3.

Os Critérios de Desempenho (a) e (c) devem ser avaliados utilizando um formato de relatório que saliente bons e maus exemplos de práticas observadas durante a concretização das tarefas. Em cada relatório deve incluir-se uma secção que indique o que o estudante fará de modo diferente em eventuais tarefas de supervisão futuras de operações de limpeza.

## **Progressão**

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos das qualificações de nível médio 5 em Operações de Hotelaria. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa de grau numa Universidade ou ingressar no emprego.

## **Referências**

### **1.**

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

## **Necessidades especiais**

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

## **© Direitos de Autor MINED 2009**

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

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

## **MO HTC015020 - Monitorar operações para serviços de bebidas**

**Título do Módulo:**        **MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE BEBIDAS**

**Código de módulo:**        **MO HTC015020**

**Data:**                        **Junho de 2009**

**Nível:**                        **5**

**Valor de Créditos:**        **6**

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

---

**Introdução do Módulo:** **Ao completar com sucesso este Módulo o estudante**

**será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a monitoria de operações de serviço de bar desde o planeamento operacional até à avaliação da operação de serviço de bebidas.**

---

### **Resultados de aprendizagem:**

- 1.    Compilar um plano operacional para o serviço de bebidas**
- 2.    Implementar o plano operacional**

### 13. Avaliar a operação de serviço de bebidas

**Título do Módulo:** **MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE BEBIDAS**

---

**Resultado de aprendizagem 1:** Compilar um plano operacional para o serviço  
de bebidas

---

#### **Critérios de Desempenho**

- (a) Conceber um menu apropriado para a operação de serviço de bebidas
  - (b) Completar eventuais pedidos requeridas para a operação
  - (c) Obter quaisquer materiais promocionais requeridos
  - (d) Alocar tarefas para a operação
- 

#### **Âmbito de Actuação**

*Menu:*

Formato e aparência (design)

*Pedidos:*

Inventário de bebidas, itens complementares, roupa de mesa, tramitações burocráticas

---

### **Evidências Requeridas:**

*Escritas / Orais:*

O estudante produzirá um plano operacional que enderece todos os itens requeridos para o planejamento de uma operação

---

**Título do Módulo:**                    **MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE BEBIDAS**

---

**Resultado de aprendizagem 2:**                    Implementar o plano operacional

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a)                    Conduzir uma sessão de pré-enquadramento com o pessoal de serviço de bar
  
- (b)                    Monitorar os requisitos e a satisfação dos clientes
  
- (c)                    Monitorar a qualidade dos produtos acabados
  
- (d)                    Demonstrar boas habilidades de liderança

- (e) Demonstrar boas habilidades de comunicação com o pessoal e com os clientes
- (f) Re-abastecer todas as áreas de serviço de bar e completar os registos burocráticos necessários
- 

### **Âmbito de Actuação**

*Registos necessários:*

Folha de resumo, extracto de reconciliação, cartões de comentários dos clientes

---

### **Evidências Requeridas:**

*Demonstração:*

O estudante deve conduzir a eles próprios de uma forma profissional enquanto assegura o funcionamento ordeiro do serviço de bar

---

**Título do Módulo:**                    **MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE BEBIDAS**

---

**Resultado de aprendizagem 3:**                    Avaliar a operação de serviço de bebidas

---

## **CrITÉrios de Desempenho**

- |     |   |
|-----|---|
| (a) | Avaliar a adequabilidade do formato e aparência do menu   |
| (b) | Determinar se foram colocados suficientes encomendas para satisfazer as necessidades de serviço |
| (c) | Determinar se foram providenciados os materiais promocionais suficientes e apropriados          |
| (d) | Rever a eficácia da alocação das tarefas  |
| (e) | Avaliar o desempenho do pessoal e de si próprio através de uma sessão de avaliação posterior    |
| (f) | Analisar os cartões de comentários dos clientes   |
- 

## **Âmbito de Actuação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente expresso nos critérios de desempenho

---

## **Evidências Requeridas**

*Escritas / Orais:*

O estudante produzirá um relatório curto detalhando a avaliação da operação de serviço de bar.



**Título do Módulo:                    MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE BEBIDAS**

**NOTAS DE SUPORTE**

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

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

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

**Propósito**

Espera-se que este módulo consolide o ensino e aprendizagem realizados nos níveis Médio 3 e 4 em termos de tarefas práticas e desenvolva as habilidade de supervisão requeridas para um posição de gestão júnior na indústria. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho a este nível, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

**Conteúdos/Contexto:**

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 3

**Os docentes e estudantes devem considerar de perto o Módulo de Habilidades de Supervisão disponibilizado como Módulo Obrigatório para esta qualificação.**

**Estes elementos de monitoria deste Módulo podem ser estudantes do Nível Médio 3 que estão a ser apresentados a tarefas práticas de serviço de bebidas. Isto providenciaria aos estudantes com um ambiente de trabalho realista lidando com pessoas "reais" como membros do pessoal.**

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

### **Resultado de aprendizagem 1:**

Deve-se apresentar aos estudantes 3 cenários diferentes requerendo o serviço de bebidas em diferentes momentos do dia: Estes requisitos devem incluir:

- Números envolvidos
- Custo por cabeça
- Tipos de bebidas requeridos
- Tempos

Os estudantes devem manter um portfólio de evidências para este resultado de aprendizagem o qual contém todos os documentos produzidos durante o leccionamento.

Os estudantes devem ser encorajados a obterem quaisquer materiais promocionais de estabelecimentos e fornecedores locais.

Os estudantes devem também ser encorajados a criarem a sua própria documentação (estilo do menu, formulários de pedidos, planos de mesa e alocação de tarefas) com base em documentos previamente fornecidos nos Níveis Médio 3 e 4.

### **Resultado de aprendizagem 2:**

Os estudantes devem seleccionar um cenário dos três apresentados no Resultado de Aprendizagem 1 para colocarem em funcionamento.

Os estudantes devem ser encorajados a prepararem-se para sessões de enquadramento anotando questões importantes a serem endereçadas por ordem de importância. Inicialmente estas sessões de enquadramento planeadas devem ser realizadas numa situação de dramatização de modo a permitirem que os estudantes pratiquem a sua realização num ambiente seguro.

Os estudantes devem reservar tempo para quaisquer questões do pessoal de modo a garantirem que todos compreendem o que têm a fazer. As respostas devem ser claras e os estudantes devem confirmar a compreensão.

A monitoria deve ser realizada de forma subtil de modo a não interferir com o serviço ao cliente mas também para garantir que os padrões de serviço são mantidos durante a experiência de bebida. Durante o processo de serviço, os estudantes devem registar quaisquer observações que eles façam sobre o desempenho do pessoal utilizando uma lista de verificação baseada em padrões organizacionais.

As habilidades de liderança devem ser demonstradas, numa primeira instância, através de exercícios de dramatização. Deve ser utilizada uma câmara de filmar para a avaliação do desempenho individual por parte dos colegas encorajando a utilização de listas de verificação de auto observação. Isto desenvolverá um sentido de responsabilidade dos estudantes pela sua própria aprendizagem.

Os registos preenchidos devem ser conservados no portefólio de evidências.

### **Resultado de aprendizagem 3:**

Diga aos estudantes para consultarem o portefólio de evidências para avaliarem e revere a operação de serviço de bebidas utilizando a documentação de revisão designada pelo estudante.

Os estudantes devem-se preparar bem para a sessão de avaliação posterior, utilizando listas de verificação de observação e quaisquer apreciações dos clientes obtidas durante a operação. No fornecimento de apreciações, os estudantes devem ser encorajados a começarem com os aspectos positivos do desempenho. Na eventualidade dos padrões não serem alcançados, os estudantes devem demonstrar o efeito de um mau desempenho e mostrarem o modo adequado de desempenharem tarefas de acordo com padrões organizacionais.

A análise de cartões de comentários de clientes deve basear-se nos pontos levantados durante a realização do Módulo de Realizar Estudos de Satisfação de Clientes.

### **Abordagens para Gerar Evidências**

A aprendizagem e ensino em MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE BEBIDAS deve ser activa e centrada no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. Sugere-se que os conhecimentos subjacentes sejam endereçados previamente a quaisquer demonstrações, desta forma permitindo ao estudante pesquisar informação

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

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

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

### **Procedimentos de avaliação**

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e entendimento e devem ocorrer através de exercícios práticos e tarefas gerando evidências que cobrem os Critérios de Desempenho e consequentemente todo o Âmbito de cada um dos resultados de aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo, livros de registo para aulas práticas, perguntas de resposta curta, portefólio de documentos produzidos nas aulas práticas. Por favor verifique as estratégias de avaliação na Informação do Registo de Qualificação para orientações adicionais.

### **Resultado de Aprendizagem 1**

Este resultado de aprendizagem será avaliado utilizando um portefólio de evidências construído durante o ensino e aprendizagem deste Resultado de Aprendizagem.

Deve ser dada uma lista de verificação dos conteúdos ao estudante sobre a qual construir o portefólio para assegurar a total cobertura dos Critérios de Desempenho e o Âmbito de Actuação.

### **Resultado de Aprendizagem 2**

Os estudantes devem seleccionar um cenário dos três apresentados no início do Resultado de Aprendizagem 1 para colocarem em funcionamento.

Devem ser recolhidas evidências utilizando uma lista de verificação de observação cobrindo todos os Critérios de Desempenho e Âmbitos de Actuação com evidências para parte dos Critérios de Desempenho (f), registos burocráticos preenchidos arquivados no portfólio de evidências.

### **Resultado de Aprendizagem 3**

A avaliação do Critério de Desempenho (e) deve ser feita utilizando a lista de verificação de observação concebida para o Resultado de Aprendizagem 2.

Todos os Critérios de Desempenho devem ser avaliados utilizando o portfólio de evidências, incluindo um relatório curto sobre a experiência do serviço de bebidas.

### **Progressão**

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos das qualificações de nível médio 5 em Operações de Hotelaria. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa de grau numa Universidade ou ingressar no emprego.

### **Referências**

#### **1.**

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

### **Necessidades especiais**

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

### **© Direitos de Autor MINED 2009**

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

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

## **MO HTC015021 - Monitorar operações para serviços de comidas**

**Título do Módulo:**        **MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE ALIMENTOS**

**Código de módulo:**        **MO HTC015021**

**Data:**                        **Junho de 2009**

**Nível:**                        **5**

**Valor de Créditos:**        **6**

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

---

**Introdução do Módulo:**    **Ao completar com sucesso este Módulo o estudante**

**será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com a monitoria de operações de serviço de alimentos desde o planeamento operacional até à avaliação.**

---

**Resultados de aprendizagem:**

1. Compilar um plano operacional para o serviço de alimentos
2. Implementar o plano operacional
14. Avaliar a operação de serviço de alimentos

**Título do Módulo:      MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE ALIMENTOS**

---

**Resultado de aprendizagem 1:** Compilar um plano operacional para o serviço  
de alimentos

---

**Critérios de Desempenho**

- (a)                      Conceber um menu apropriado para a operação de  
serviço de alimentos
- (b)                      Completar eventuais pedidos requeridas para a operação

(c) Preparar um plano de mesa para a operação

(d) Alocar tarefas para a operação

---

### **Âmbito de Actuação**

#### *Menu:*

Formato e aparência (design)

#### *Pedidos:*

ítems complementares, roupa de mesa, tramitações burocráticas

---

### **Evidências Requeridas:**

#### *Escritas / Orais:*

O estudante produzirá um plano operacional que enderece todos os itens requeridos para o planeamento de uma operação

**Título do Módulo:      MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE ALIMENTOS**

---

**Resultado de aprendizagem 2:**      Implementar o plano operacional



---

## **CrITÉrios de Desempenho**

- |     |  |
|-----|--|
| (a) | Conduzir uma sessão de pré-enquadramento com o pessoal de serviço de alimentos                       |
| (b) | Monitorar os requisitos e a satisfação dos clientes  |
| (c) | Monitorar a qualidade dos produtos acabados  |
| (d) | Demonstrar boas habilidades de liderança   |
| (e) | Demonstrar boas habilidades de comunicação com o pessoal e com os clientes                           |
| (f) | Re-abastecer todas as áreas de serviço de alimentos e completar os registos burocráticos necessários |

---

## **Âmbito de Actuação**

### *Pré-enquadramento:*

Tipo de função/ refeição, estilo de serviço, conteúdo dos pratos, apresentação dos pratos, números a ser servidos

### *Registos necessários:*

Folha de resumo, extracto de reconciliação, cartões de comentários dos clientes

---

## **Evidências Requeridas:**

### *Demonstração:*

O estudante deve conduzir a eles próprios de uma forma profissional enquanto assegura o funcionamento ordeiro do serviço de alimentos

**Título do Módulo:        MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE ALIMENTOS**

---

**Resultado de Aprendizagem 3:** Avaliar a operação de serviço de alimentos

---

**Critérios de Desempenho**

- (a)                      Avaliar a adequabilidade do formato e aparência do menu
  - (b)                      Determinar se foram colocados suficientes encomendas para satisfazer as necessidades de serviço
  - (c)                      Avaliar a eficácia do plano de mesa
  - (d)                      Rever a eficácia da alocação das tarefas
  - (e)                      Avaliar o desempenho do pessoal e de si próprio através de uma sessão de avaliação posterior
  - (f)                      Analisar os cartões de comentários dos clientes
- 

**Âmbito de Actuação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente expresso nos critérios de desempenho

---

## **Evidências Requeridas**

### *Escritas / Orais:*

O estudante produzirá um relatório curto detalhando a avaliação da operação de serviço de alimentos.

**Título do Módulo:**        **MONITORAR OPERAÇÕES DE SERVIÇO DE ALIMENTOS**

## **NOTAS DE SUPORTE**

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

### **Horas Normativas de Aprendizagem:**

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

### **Propósito**

Espera-se que este módulo consolide o ensino e aprendizagem realizados nos níveis Médio 3 e 4 em termos de tarefas práticas e desenvolva as habilidade de supervisão requeridas para um posição de gestão júnior na indústria. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho a este nível, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

### **Conteúdos/Contexto:**

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 3

**Os docentes e estudantes devem considerar de perto o Módulo de Habilidades de Supervisão disponibilizado como Módulo Obrigatório para esta qualificação.**

**Estes elementos de monitoria deste Módulo podem ser estudantes do Nível Médio 3 que estão a ser apresentados a tarefas práticas de serviço de alimentos. Isto providenciaria aos estudantes com um ambiente de trabalho realista lidando com pessoas "reais" como membros do pessoal.**

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

#### **Resultado de aprendizagem 1:**

Deve-se apresentar aos estudantes 3 cenários diferentes requerendo o serviço de alimentos em diferentes momentos do dia: Estes requisitos devem incluir:

- Tema da refeição (propósito)
- Números envolvidos
- Custo por cabeça
- Tipos de alimentos requeridos
- Tempos

Os estudantes devem manter um portfólio de evidências para este resultado de aprendizagem o qual contém todos os documentos produzidos durante o leccionamento.

Os estudantes devem também ser encorajados a criarem a sua própria documentação (estilo do menu, formulários de pedidos, planos de mesa e alocação de tarefas) com base em documentos previamente fornecidos nos Níveis Médio 3 e 4.

#### **Resultado de aprendizagem 2:**

Os estudantes devem seleccionar um cenário dos três apresentados no Resultado de Aprendizagem 1 para colocarem em funcionamento.

Os estudantes devem ser encorajados a prepararem-se para sessões de enquadramento anotando questões importantes a serem endereçadas por ordem de importância. Inicialmente estas sessões de enquadramento planeadas devem ser realizadas numa situação de dramatização de modo a permitirem que os estudantes pratiquem a sua realização num ambiente seguro.

Os estudantes devem reservar tempo para quaisquer questões do pessoal de modo a garantirem que todos compreendem o que têm a fazer. As respostas devem ser claras e os estudantes devem confirmar a compreensão.

A monitoria deve ser realizada de forma subtil de modo a não interferir com o serviço ao cliente mas também para garantir que os padrões de serviço são mantidos durante a experiência da refeição. Durante o processo de serviço, os estudantes devem registar quaisquer observações que eles façam sobre o desempenho do pessoal utilizando uma lista de verificação baseada em padrões organizacionais.

As habilidades de liderança devem ser demonstradas, numa primeira instância, através de exercícios de dramatização. Deve ser utilizada uma câmara de filmar para a avaliação do desempenho individual por parte dos colegas encorajando a utilização de listas de verificação de auto observação. Isto desenvolverá um sentido de responsabilidade dos estudantes pela sua própria aprendizagem.

Os registos preenchidos devem ser conservados no portfólio de evidências.

### **Resultado de aprendizagem 3:**

Diga aos estudantes para consultarem o portfólio de evidências para avaliarem e reverem a operação de serviço de alimentos utilizando a documentação de revisão designada pelo estudante.

Os estudantes devem-se preparar bem para a sessão de avaliação posterior, utilizando listas de verificação de observação e quaisquer apreciações dos clientes obtidas durante a operação. No fornecimento de apreciações, os estudantes devem ser encorajados a começarem com os aspectos positivos do desempenho. Na eventualidade dos padrões não serem alcançados, os estudantes devem demonstrar o efeito de um mau desempenho e mostrarem o modo adequado de desempenharem tarefas de acordo com padrões organizacionais.

A análise de cartões de comentários de clientes deve basear-se nos pontos levantados durante a realização do Módulo de Realizar Estudos de Satisfação de Clientes.

## **Abordagens para Gerar Evidências**

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

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

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

## **Procedimentos de avaliação**

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar o estudante a demonstrar os seus conhecimentos e entendimento e devem ocorrer através de exercícios práticos e tarefas gerando evidências que cobrem os Critérios de Desempenho e consequentemente todo o Âmbito de cada um dos resultados de aprendizagem.

## **Resultado de Aprendizagem 1**

Este resultado de aprendizagem será avaliado utilizando um portfólio de evidências construído durante o ensino e aprendizagem deste Resultado de Aprendizagem. Deve ser dada uma lista de verificação dos conteúdos ao estudante sobre a qual construir o portfólio para assegurar a total cobertura dos Critérios de Desempenho e o Âmbito de Actuação.

## **Resultado de Aprendizagem 2**

Os estudantes devem seleccionar um cenário dos três apresentados no início do Resultado de Aprendizagem 1 para colocarem em funcionamento.

Devem ser recolhidas evidências utilizando uma lista de verificação de observação cobrindo todos os Critérios de Desempenho e Âmbitos de Actuação com evidências para parte dos Critérios de Desempenho (f), registos burocráticos preenchidos arquivados no portfólio de evidências.

## **Resultado de Aprendizagem 3**

A avaliação do Critério de Desempenho (e) deve ser feita utilizando a lista de verificação de observação concebida para o Resultado de Aprendizagem 2.

Todos os Critérios de Desempenho devem ser avaliados utilizando o portfólio de evidências, incluindo um relatório curto sobre a experiência do serviço de alimentos.

## **Progressão**

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos das qualificações de nível médio 5 em Operações de Hotelaria. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa de grau numa Universidade ou ingressar no emprego.

## **Referências**

### **1.**

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

## **Necessidades especiais**

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

## **© Direitos de Autor MINED 2009**

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

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

## **MO HTC015022 - Controlar os níveis de aprovisionamento e armazenagem no local de trabalho**

**Título do Módulo:**        **CONTROLAR OS NÍVEIS DE INVENTÁRIOS E  
ARMAZENAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO**

**Código de módulo:**        **MO HTC015022**

**Data:**                        **Junho de 2009**

**Nível:**                        **5**

**Valor de Créditos:**        **4**

**Requisitos de Acesso:**    Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o 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 as habilidades e os conhecimentos básicos associados à inventariação de inventários e à manutenção de um bom nível de inventários de bens**

---

**Resultados de aprendizagem:**

- 1.** Determinar procedimentos de encomenda para uma selecção de produtos
- 2.** Definir um método para monitorizar os níveis físicos de inventário
- 15.** Determinar e manter um bom nível de inventário

**Título do módulo:        CONTROLAR OS NÍVEIS DE INVENTÁRIO E  
   ARMAZENAMENTO NO        LOCAL DE TRABALHO**

---

**Resultado de aprendizagem 1:**        Determinar procedimentos de encomenda para uma selecção de produtos

---

## **CrITÉrios de Desempenho**

- (a) Encontrar o fornecedor mais adequado para uma variedade de produtos
- (b) Calcular as quantidades necessÁrias dos produtos seleccionados
- (c) Efectuar encomendas com o fornecedor seleccionado, fornecendo informaÇÕes pormenorizadas suficientes

---

## **Âmbito de ActuaÇÃo**

### *Produtos:*

perecÍveis, congelados, frÁgeis, perigosos

### *InformaÇÕes pormenorizadas:*

quantidade, qualidade, preÇo e hora/data de entrega

---

## **Evidências Requeridas:**

### *NÍvel escrito/oral:*

Os estudantes devem encontrar o fornecedor mais adequado para os bens e efectuar encomendas de forma atempada e em quantidade suficiente

**Título do Módulo:       CONTROLAR OS NÍVEIS DE INVENTÁRIO E  
                                  ARMAZENAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO**

---

**Resultado de aprendizagem 2:**     Definir um método para monitorizar os níveis físicos de inventário

---

**Critérios de Desempenho**

- (a)                               Identificar as necessidades de fornecimento, tendo em conta a manutenção de bons níveis de inventário e o prazo de entrega estabelecido pelo fornecedor.
  
  - (b)                               Organizar inventários nas alturas devidas e delegar responsabilidades ao pessoal
  
  - (c)                               Redigir relatórios precisos relativamente aos dados do inventário, respeitando os prazos designados
- 

**Âmbito de Actuação**

O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

---

**Evidências Requeridas:**

*Nível escrito/oral:*

Os estudantes devem monitorizar os níveis de inventário e redigir relatórios relativamente aos procedimentos de inventariação

**Título do Módulo:**        **CONTROLAR OS NÍVEIS DE INVENTÁRIO E  
ARMAZENAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO**

---

**Resultado de aprendizagem 3:**        Determinar e manter um bom nível de inventário

---

**Critérios de Desempenho**

- (a)                                Manter um sistema de rotação do inventário que melhor se adapte ao armazenamento de inventários
  
  - (b)                                Determinar os bons níveis de inventário de uma gama de bens
  
  - (c)                                Manter os procedimentos para identificar e registar o inventário danificado.
  
  - (d)                                Manter um sistema de emissão de inventário para registar todos os inventários que entrem ou saiam do armazém
- 

**Âmbito de Actuação**

O âmbito deste Elemento de Competência está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

---

**Evidências Requeridas**

*Nível escrito/oral:*

O estudante deve manter um bom nível de inventário dos bens necessários, controlando as emissões e os custos envolvidos

**Título do Módulo:                    CONTROLAR OS NÍVEIS DE INVENTÁRIO E  
   ARMAZENAMENTO NO LOCAL 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 e abordagens de ensino e aprendizagem.

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

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

**Propósito**

Espera-se que este módulo permita capacitar o estudante para supervisionar e controlar os níveis de inventário, baseando-se no controlo de inventários do nível Médio 3, e para receber, manusear e armazenar produtos alimentares no nível Médio 4. Com este entendimento e conhecimento de fundo, o estudante irá desempenhar funções de gerente júnior, ao organizar e manter os níveis inventário necessários em diversas estruturas. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho a este nível, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

**Conteúdos/Contexto:**

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 3

Durante a realização deste módulo, os estudantes devem ser submetidos a uma variedade de situações de aprovisionamento, incluindo a instituição escolar e outras instituições relevantes para a formação, com poder de compra maior e menor.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um portfólio de evidências durante a realização 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 desenvolvem as habilidades relacionadas com os resultados.

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

#### **Resultado de aprendizagem 1:**

Na administração deste Resultado de aprendizagem, os docentes devem utilizar uma variedade de estudos de caso para apresentar a multiplicidade de produtos exigidos pelas diferentes organizações no âmbito da indústria hoteleira.

Os estudantes devem receber encomendas de vários departamentos de uma grande organização hoteleira para calcular as quantidades necessárias dos produtos seleccionados. Nesta altura, os estudantes devem encontrar o fornecedor mais adequado, levando os seguintes aspectos em consideração, por forma a chegar às respectivas conclusões:

- Preço
- Variedade de produtos/produção local
- Quantidades disponíveis
- Modalidades de entrega
- Localidade

Um método alternativo para a conclusão deste módulo seria trabalhar com os estudantes que estudem nos níveis Médios 3 e 4 e frequentem os módulos acima mencionados em Conteúdo/Contexto e as unidades práticas que envolvam a realização de encomendas de consumíveis.

Os estudantes devem, então, redigir e completar a documentação apropriada para efectuar as encomendas aos fornecedores escolhidos. Devem ter cuidado no sentido de fornecer os detalhes necessários para facilitar o processo de encomenda.

## **Resultado de aprendizagem 2:**

Pode revelar-se útil trabalhar de perto com o responsável pelo aprovisionamento da escola, estabelecendo níveis físicos de inventário a partir de uma variedade de produtos, os quais poderiam incluir:

- Consumíveis para uso em todas as aulas práticas
- Recursos didácticos para a Hotelaria e Turismo
- Aprovisionamentos gerais para uso na escola

Idealmente, a delegação de responsabilidades no que toca à inventariação de inventários poderia abranger os estudantes dos níveis Médio 3 e Médio 4. Caso contrário, os estudos de caso e as simulações deverão ser usados quando se abordar a organização de inventários.

Na ausência de dados “reais” de inventariação produzidos na escola, será necessário fornecer aos estudantes a seguinte informação, tendo por base os mesmos estudos de caso utilizados no Resultado de Aprendizagem 1:

- Número/peso dos inventários físicos efectivamente acumulados
- Fichas de existências/documentos relacionados com recibos/emissões
- Qualquer outra informação relativa aos itens em inventário

De seguida, os estudantes devem redigir um breve relatório em que identificam as áreas onde o inventário físico não corresponde ao inventário que deveria existir. O estudante deve sugerir motivos que possam estar na origem destas discrepâncias e sugerir formas de prevenir que estas mesmas diferenças se venham a repetir no futuro.

## **Resultado de aprendizagem 3:**

Do mesmo modo, este resultado de aprendizagem deve ser idealmente atingido utilizando os recursos práticos na escola, sempre que possível. Caso isto não se verifique, dever-se-á considerar desenvolver os estudos de caso utilizados nos Resultados de aprendizagem 1 e 2.

Os procedimentos e a documentação requerida devem ser desenvolvidos e designados pelo estudante de acordo com as necessidades da organização seleccionada.

## **Abordagens para Gerar Evidências**

A aprendizagem e o ensino em **CONTROLAR OS NÍVEIS DE INVENTÁRIO E ARMAZENAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO** devem ser activos e centrados no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. Sugere-se que os conhecimentos subjacentes sejam endereçados previamente a quaisquer demonstrações, desta forma permitindo ao estudante pesquisar informação eventualmente relevante. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que conterão elementos de habilidades genéricas. Ele/ ela deverá ter a

oportunidade de planear e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em grupos. A iniciação às actividades deve assegurar que o estudante tem uma compreensão clara da natureza e propósito do trabalho.

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

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

### **Procedimentos de avaliação**

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

### **Resultados de aprendizagem 1-3**

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo devem ser avaliados utilizando um Portfólio de Evidências compilado no decorrer do módulo. No início deste módulo, o estudante deve receber uma lista de verificação, para assegurar que os Critérios de Desempenho e o Âmbito de Actuação são totalmente abrangidos. Este portfólio deve conter cópias de todos os documentos redigidos/usados e quaisquer relatórios que tenham sido gerados a partir de actividades práticas no âmbito do controlo de inventários.

Se uma situação “real” não for exequível, poder-se-ão usar simulações para satisfazer todos os Critérios de Desempenho e Âmbitos de Actuação.

### **Progressão**

Este módulo integra uma série que foi desenvolvida e que, em conjunto, faz parte dos módulos optativos da qualificação de nível médio 5 em Operações de Hotelaria e Cozinha Profissional.



Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa académico numa Universidade ou ingressar no mercado de trabalho.

## **Referências**

### **1.**

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

## **Necessidades especiais**

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

### **© Direitos de Autor MINED 2009**

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

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

## MO HTC015023 - Explorar as oportunidades de negócio a nível local

**Título do Módulo:** **EXPLORAR OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO LOCAIS**

**Código de módulo:** MO HTC015023

**Data:** Junho de 2009

**Nível:** 5

**Valor de Créditos:** 6

**Requisitos de Acesso:** Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso o 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 básicos e as competências associados às técnicas de investigação necessárias para averiguar a viabilidade de iniciar um negócio próprio no ramo hoteleiro e de elaborar um plano de negócio, como requerido

---

### Resultados de aprendizagem:

1. Analisar a oferta actual no sector
2. Procurar áreas para uma possível expansão
16. Desenvolver um plano de negócio com vista à expansão da prestação de serviços de hotelaria a nível local

**Título do módulo:**        **EXPLORAR OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO  
LOCAIS**

---

**Resultado de aprendizagem 1:** Analisar a oferta actual no sector

---

**Critérios de Desempenho**

- (a)                                Recolher informação de várias organizações  
relativamente à sua situação actual
  
  - (b)                                Reunir informação de modo organizado
  
  - (c)                                Realizar uma análise SWOT
- 

**Âmbito de Actuação**

*Informação:*

taxa de ocupação, gastos em média, marketing mix

*Organizações:*

Bares, restaurantes, hotéis, pousadas, bed and breakfast,

alojamentos com serviço de hotel, operadoras turísticas, guias turísticos

---

### **Evidências Requeridas:**

*Nível escrito/oral:*

O estudante deve redigir um breve relatório, descrevendo em pormenor os resultados da análise do panorama da indústria local

**Título do Módulo:       EXPLORAR OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO   LOCAIS**

---

**Resultado de aprendizagem 2:** Procurar áreas para um possível desenvolvimento

---

### **CrITÉrios de Desempenho**

- (a)                   Identificar ideias para o desenvolvimento do negócio
  
  - (b)                   Desenvolver estas ideias relativamente a competências pessoais  
                          e motivação
  
  - (c)                   Determinar as reacções do mercado às ideias
-

## **Âmbito de Actuação**

### *Ideias:*

Duas (2) ideias separadas no âmbito de uma área vocacional

---

## **Evidências Requeridas:**

### *Nível escrito/oral:*

O estudante deve apresentar as suas ideias para um possível desenvolvimento da oportunidade de negócio, tendo em consideração os resultados da reacção do mercado

**Título do Módulo:       EXPLORAR OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO   LOCAIS**

---

**Resultado de aprendizagem 3:** Desenvolver um plano de negócio com vista ao desenvolvimento de uma oportunidade de negócio local

---

## **CrITÉrios de Desempenho**

(a)                       Desenvolver uma estrutura organizacional para a empresa

- (b) Preparar um sumário executivo do plano de negócio
  - (c) Preparar o plano de negócio num formato aceitável
  - (d) Desenvolver um documento de apresentação para o plano de negócio
- 

### **Âmbito de Actuação**

*Estrutura organizacional:*

cargos e funções profissionais, responsabilidades e deveres, competências e educação.

---

### **Evidências Requeridas**

*Nível escrito/oral:*

O estudante deve apresentar um plano de negócio realista que inclua as estruturas organizacionais e os requisitos previstos para a área dos recursos humanos

**Título do Módulo:                   EXPLORAR OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO  
  LOCAIS**

**NOTAS DE SUPORTE**

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

### **Horas Normativas de Aprendizagem:**

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

### **Propósito**

Espera-se que o módulo desperte o estudante para as tendências actuais da indústria, de modo a permitir-lhe tomar decisões responsáveis ao longo do seu percurso em direcção à indústria que escolheu. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho a este nível, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

### **Conteúdos/Contexto:**

Correspondentes aos resultados de aprendizagem 1 a 3

Dever-se-ão fazer referências aos seguintes módulos:

- Compreensão dos sectores da Hotelaria e do Turismo, realizado durante a qualificação do nível Médio 3.
- Os estudantes terão também adquirido informação e conhecimentos ao concluírem o módulo Adquirir experiência de trabalho no sector da hotelaria e do turismo, nível Médio 3 e Pôr em prática a experiência de trabalho no sector da hotelaria e do turismo, nível Médio 4.
- Determinar sistemas de controlo financeiro
- Identificar práticas de gestão dos recursos humanos
- Determinar estratégias de marketing na área do turismo e hotelaria

Durante a realização deste módulo, dever-se-á manter um portfólio de evidências.

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

### Resultado de aprendizagem 1:

Os estudantes devem compilar um conjunto de questões adequadas numa grelha simples, de forma a obter a informação específica necessária, tal como indicado no Âmbito de actuação, cobrindo uma gama de organizações o mais vasta possível atendendo ao panorama local.

Os estudantes devem reunir os resultados das respectivas entrevistas de forma a facilitar a comparação de organizações semelhantes, como por exemplo:

- Tipo de organização
- Tamanho da organização
- Localização da organização

A partir desta informação, o estudante deve ser capaz de efectuar uma análise SWOT. Se esta for a primeira vez que os estudantes são confrontados com este tipo de análise, será necessário explicar como se realiza a análise com atenção e levando o tempo que for necessário.

Pontos fortes	Pontos fracos
Oportunidades	Ameaças



--

## **Resultado de aprendizagem 2:**

Com base na análise SWOT efectuada no Resultado de aprendizagem 1, o estudante deve ser capaz de identificar pelo menos 3 ideias para o desenvolvimento nas organizações identificadas. Estas ideias devem ser do senso comum poder ser justificadas com base na investigação. Esta informação também deve ser guardada no portfólio de evidências.

O estudante deve ser encorajado a utilizar o CV actualizado, revisto após a conclusão do Desenvolvimento de competências de experiência de trabalho, para identificar as suas competências pessoais. Em termos de motivação, o estudante deve ser encorajado a pensar para além da ideia de fazer fortuna, mas sim a concentrar-se sobre como pode encontrar motivação ao longo dos altos e baixos que surgem no dia-a-dia de um negócio. Ao fazer a apresentação, os estudantes devem empenhar-se em apresentar as suas ideias na forma de um “mood board” (um quadro com imagens visuais já apresentado no nível médio 3) para demonstrar as suas ideias. Devem também incluir qualquer reacção do mercado que tenham obtido durante o processo, a qual deverá ajudar a convencer a organização das vantagens de um potencial investimento.

## **Resultado de aprendizagem 3:**

De acordo com os Âmbitos de actuação, os estudantes devem preparar os documentos necessários para cumprir os Critérios de Desempenho. Para a respectiva preparação, os estudantes devem consultar os módulos mencionados na secção Conteúdos/contexto acima mencionada.

Pode ser necessário procurar aconselhamento num banco da região relativamente ao tipo de informação que um cliente deve fornecer ao pedir um empréstimo para expandir/estabelecer o seu negócio em Moçambique.

Os estudantes devem ser encorajados a procurar feedback dos colegas no que respeita ao conteúdo dos planos, de forma a esclarecerem todas as áreas eventualmente duvidosas da respectiva preparação.

## **Abordagens para Gerar Evidências**

A aprendizagem e o ensino em EXPLORAR OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO LOCAIS devem ser activos e centrados no estudante. Este módulo está concebido para assentar bastante em actividades práticas num ambiente de trabalho realista. Sugere-se que os conhecimentos subjacentes sejam endereçados previamente a quaisquer demonstrações, desta forma permitindo ao estudante pesquisar informação eventualmente relevante. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e

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

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

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

### **Procedimentos de avaliação**

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

.

### **Resultados de aprendizagem 1-3**

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo devem ser avaliados utilizando um Portfólio de Evidências compilado no decorrer do módulo. No início deste módulo, o estudante deve receber uma lista de verificação, para assegurar que os Critérios de Desempenho e o Âmbito de Actuação são totalmente abrangidos. Este portfólio deve conter cópias de todos os documentos redigidos/usados e quaisquer relatórios que tenham sido gerados a partir de actividades práticas no âmbito das indústrias da hotelaria e do turismo.

Se uma situação “real” não for exequível, poder-se-ão usar simulações para satisfazer todos os Critérios de Desempenho e Âmbitos de Actuação.

### **Progressão**

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos obrigatórios da qualificação de nível médio 5. Pretende-se que os estudantes possam seguir um programa académico numa Universidade ou ingressar no mercado de trabalho.

## **Referências**

### **1.**

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

## **Necessidades especiais**

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

### **© Direitos de Autor MINED 2009**

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

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