

Qualificacao CV3 em Recepção e Andares



ÍNDICE

1. Registro das Qualificações - Recepção e Alojamento	4
2. Certificado Vocacional 3 em Serviços de Recepção e Andares	10
3. UNIDADES E MÓDULOS GENÉRICOS.....	16
3.1. Unidades de Competência Genéricos.....	16
N_UC_HG013001_Relacionar se socialmente forma eficaz	16
N_UC_HG013002_Preparar se para o emprego	18
N_UC_HG023001_Usar lingua inglesa em situações profissionais	21
N_UC_HG023002_Comunicar informação de trabalho	22
N_UC_HG023003_Ler e responder a materiais escritos	23
N_UC_HG023004_Produzir materiais escritos	24
N_UC_HG033001_Interpretar espaço físico	24
N_UC_HG033002_Resolver problemas utilizando números racionais	26
N_UC_HG043001_Interpretar e produzir enunciados orais	28
N_UC_HG053001_Utilizar computador pessoal	32
N_UC_HG053002_Utilizar aplicações simples	33
3.2. Módulos de Competência Genéricos	35
N_MO_HG013001_Relacionar se socialmente de forma eficaz	35
N_MO_HG013002_Preparar se para o emprego	40
N_MO_HG023001_Usar lingua Inglesa em situações profissionais	45
N_MO_HG023004_Produzir materiais escritos.....	60
N_MO_HG033001_Interpretar o espaço físico	65
N_MO_HG033002_Resolver problemas números racionais.....	70
N_MO_HG043001_Interpretar produzir enunciados orais	77
N_MO_HG043002_Interpretar produzir textos escritos	82
N_MO_HG043002_Interpretar produzir textos escritos	86
N_MO_HG053002_Utilizar aplicações simples.....	91
4. Unidades e Módulos Obrigatórios Comuns.....	98
4.1. Unidades de Competências Obrigatórios Comuns	98
UC HCT013001 - Interagir com clientes.....	99
UC HCT013001 - Interagir com clientes.....	101
UC HCT013002 - introduzir servicos de comidas e bebidas	103
UC HCT013003 - compreender os sectores de hotelaria e Tur.	106
UC HCT013004 - Introduzir serviços de Recepção e Andares	108
UC HCT013005 - Demonstrar higiene e segurança elementares	111
UC HCT013006 - demonstrar preparacao elementar de alimentos	114
UC HCT013007 - cumprir com vendas basicas bb PT	117
UC HCT013008 - Providenciar decoração básica para hotelaria e Turismo.....	119
UC HCT013009 - identificar a historia e cultura local.....	122
UC HCT013010 - Compreender o Papel do Governo no sector da Hotelaria e Turismo	124
UC HCT013011 - Levar a cabo uma experiência de trabalho na Hotelaria e Turismo	127
4.2.Módulos de Competência Obrigatórios Comuns.....	129
MO HCT013001 - Interact with customers_vPT	129

MO	HCT013002 - Introduce food and beverage service_vPT	137
MO	HCT013003- Understand the hospitality and tourism sectors PT	144
MO	HCT013004 - Introduce front office and housekeeping services_PT	152
MO	HCT013005 - Demonstrate elementary hygiene and safety	161
MO	HCT013006 - demonstrate elementary food preparation PT	171
MO	HCT013007 - carry out basic sales 2 PT -bb mmoct09	179
MO	HCT013008 - provide basic interior decoration for hospitality and tourism.....	187
MO	HCT013009 - Identify local history and culture PT	194
MO	HCT013010 - Understand the role of government in tourism.module.....	202
MO	HCT013011 - Undertake work experience PT	209
5.	Unidades e Módulos de Competência Vocacionais	217
5.1.	Unidades de Competência Vocacionais.....	217
UC	HCT 013012-Operar um ponto de Vendas.....	217
UC	HCT 013018-Realizar o controlo de inventários.....	219
UC	HCT 013019-Usar correctamente produtos de limpeza	221
UC	HCT 013020-Manusear e eliminar resíduos.....	224
UC	HCT 013027-Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos	225
UC	HCT 013028-Realizar procedimentos básicos de recepção	227
UC	HCT 013029-Demonstrar técnicas básicas de recepção	229
5.2.	Módulos de Competência Vocacionais	231
MO	HCT 013012-Operar um ponto de Vendas	231
MO	HCT 013018-Realizar o controlo de inventários	238
MO	HCT 013019-Usar correctamente produtos de limpeza.....	245
MO	HCT 013020-Manusear e eliminar resíduos	252
MO	HCT 013027-Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos	260
MO	HCT 013028-Realizar procedimentos básicos de recepção	267
MO	HCT 013029-Demonstrar técnicas básicas de recepção.....	274

1. Registro das Qualificações - Recepção e Alojamento

Informação sobre o Registo da Qualificação

Título da Qualificação:		Certificado Vocacional (3) em Serviços de Recepção e Andares		
National Code:		QHCT013001		
Campo	09 Serviços		Sub campo	1 Hotelaria
Nível do QNQP:	Certificado Vocacional Nível três (3)		Créditos totais:	120
Data do registo			Data da revisão do registo:	Cada 3 anos
Progressão:	Graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa do sector como recepcionistas, encarregados pela arrumação e limpeza de quartos, governantas(es) ou ingressar num curso Certificado Vocacional 4 do Campo da Hotelaria e Turismo.			
Regras de combinação de módulos				
Módulos de habilidades genéricas: O candidato deve completar um mínimo de 24 créditos .				
Módulos Profissionais Obrigatórios : O candidato deve completar um mínimo de 66 credits .				
Módulos Profissionais Opcionais: O candidato deve completar um mínimo de 30 credits .				
Conteúdo da Qualificação Módulos constantes nesta Qualificação				
Código do Módulo	Código da Unidade de Competência relacionada	Título do Módulo	Número de Créditos	Horas normativas
Módulos de habilidades genéricas				
MO HG013001	UC HG013001	Relacionar-se socialmente de forma eficaz	2	20
MO HG013002	UC HG013002	Preparar-se para o emprego	2	20
MO HG023001	UC HG023001	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2	20
MO HG023002	UC HG023002	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2	20
MO HG023003	UC HG023003	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG023004	UC HG023004	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG033001	UC HG033001	Interpretar o espaço físico em 2-D	2	20
MO HG033002	UC HG033002	Resolver problemas e situações do dia a dia utilizando números racionais	2	20
MO HG043001	UC HG043001	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	2	20
MO HG043002	UC HG043002	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	2	20
MO HG053001	UC HG053001	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2	20

MO HG05302	UC HG053002	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples	2	20
Total			24	240
Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios				
MO HCT 013001	UC HCT 013001	Interagir com os clientes	6	60
MO HCT 013002	UC HCT 013002	Introduzir serviços de Comidas e Bebidas	6	60
MO HCT 013003	UC HCT 013003	Compreender os sectores de Hotelaria e Turismo	6	60
MO HCT 013004	UC HCT 013004	Introduzir serviços de Recepção e Andares	6	60
MO HCT 013005	UC HCT 013005	Demonstrar Higiene e Segurança elementares	6	60
MO HCT 013006	UC HCT 013006	Demonstrar preparação elementar de alimentos	8	80
MO HCT 013007	UC HCT 013007	Cumprir com vendas Básicas	4	40
MO HCT 013008	UC HCT 013008	Providenciar decoração básica para Hotelaria e Turismo	4	40
MO HCT 013009	UC HCT 013009	Identificar Historia e Cultura Locais	4	40
MO HCT 013010	UC HCT 013010	Compreender o Papel do Governo no sector da Hotelaria e Turismo	4	40
MO HCT 013011	UC HCT 013011	Levar a cabo uma experiência de trabalho na Hotelaria e Turismo	12	120
Total Créditos			66	660
Módulos de Habilidades Vocacionais Opcionais				
MO HCT 013012	UC HCT 013012	Operar um ponto de Vendas	4	40
MO HCT 013018	UC HCT 013018	Realizar o controle de Inventários	4	40
MO HCT 013019	UC HCT 013019	Usar correctamente produtos de limpeza	4	40
MO HCT 013020	UC HCT 013020	Manusear e eliminar resíduos	4	40
MO HCT 013027	UC HCT 013027	Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos	6	60
MO HCT 013028	UC HCT 013028	Realizar procedimentos básicos de recepção	4	40
MO HCT 013029	UC HCT 013029	Demonstrar técnicas básicas de recepção	4	40
Total Créditos			30	300

Grupo alvo(s)	Pontos de saída
<p>Graduados da 10ª classe do ensino geral</p> <p>Aqueles que possuem um certificado profissional de nível básico</p> <p>Aqueles que, tendo trabalhado na indústria durante um período mínimo de um ano (RPL)</p>	<p>Graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa da Indústria como ajudantes de cozinha ou ingressar num curso Certificado Vocacional 4 do Campo da Hotelaria e Turismo.</p> <p>Um certificado profissional de nível básico ou um curso de curta duração para área em questão.</p> <p>Desenvolvimento de competências para executar tarefas com um mínimo de supervisão sobre diversas atividades</p>

Formas de instrução	
<p>Actividades práticas na recepção e quartos de unidades que forneçam alojamento associadas a aulas teóricas numa sala de aula. Esta qualificação pode ser oferecida apenas a tempo inteiro, mas deve permitir que estudantes se inscrevam em módulos individuais se assim o desejarem.</p> <p>Experiência de trabalho na Instituição ou em outras instituições do mesmo sector.</p> <p>O reconhecimento de aprendizagem anterior deve ser considerado para os que já trabalharam numa empresa do sector anteriormente.</p> <p>O ensino à distância deve ser também considerado como uma forma importante de instrução da qualificação em futuros desenvolvimentos</p>	
Requisitos de instrução	
Instalações e Equipamento	<p>Equipamento completo para operações de Cozinha</p> <p>Equipamento completo para operações de restaurante</p> <p>Equipamento para operações de recepção e Andares</p> <p>Equipamento completo para práticas de Recepção, restaurante e Andares</p> <p>Sala de computadores</p> <p>Biblioteca</p>
Recursos	<p>Seleção de alimentos da época frescos e locais</p> <p>Materiais de referência para cada estudante</p> <p>Livros de trabalho</p> <p>Uniformes de Cozinha</p> <p>Facas de cozinha</p> <p>Livros para praticas e de teoria de Cozinha para cada aluno</p> <p>Livros para praticas e de teoria de Recepção e Andares para cada aluno</p>
Duração	<p>A duração sera de um ano, 38 semanas, 32 horas semanais em media durante 2 semestres.</p> <p>Outras durações possíveis de instrução negociáveis com os empregadores ou 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					
O	Interagir com os clientes	6	x	x			x
O	Introduzir serviços de Comidas e Bebidas	6	x	x		x	x
O	Compreender os sectores de Hotelaria e Turismo	6	x	x	x	x	
O	Introduzir serviços de Recepção e Andares	6	x	x	x		
O	Demonstrar Higiene e Segurança elementares	6	x	x			x
O	Demonstrar preparação elementar de alimentos	8	x		x		
O	Cumprir com vendas Básicas	4		x		x	
O	Providenciar decoração básica para Hotelaria e Turismo	4	x	x		x	
O	Identificar Historia e Cultura Locais	4	x	x			x
O	Compreender o Papel do Governo no sector da Hotelaria e Turismo	4	x	x			x
O	Levar a cabo uma experiência de trabalho na Hotelaria e Turismo	12	x		x	x	
V	Operar um ponto de Vendas	4	x		x	x	x
V	Cumprir com o controle de stocks na hotelaria	4	x	x			x
V	Usar correctamente produtos de limpeza	4		x	x	x	x
V	Manusear e eliminar resíduos	4		x	x		x
V	Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos	6		x	x	x	x
V	Realizar procedimentos básicos de recepção	4	x	x	x		
V	Demonstrar técnicas básicas de recepção	4	x	x	x	x	
G	Relacionar-se socialmente de forma eficaz	2					
G	Preparar-se para o emprego	2					
G	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2					
G	Comunicar informação relacionada com o	2					

	trabalho em língua Inglesa						
G	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2					
G	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2					
G	Interpretar o espaço físico em 2-D	2					
G	Resolver problemas e situações do dia a dia utilizando números racionais	2					
G	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	2					
G	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	2					
G	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2					
G	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples	2					

Semestre	Título do Módulo
Módulos de habilidades genéricas	
2	Relacionar-se socialmente de forma eficaz
2	Preparar-se para o emprego
1	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais
1	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa
2	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa
2	Produzir materiais escritos na língua Inglesa
1	Interpretar o espaço físico em 2-D
1	Resolver problemas e situações do dia a dia utilizando números racionais
1	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional
1	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas
1	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação
1	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples
Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios	
1	Interagir com os clientes
2	Introduzir serviços de Comidas e Bebidas
1	Compreender os sectores de Hotelaria e Turismo
2	Introduzir serviços de Recepção e Andares
2	Demonstrar Higiene e Segurança elementares
2	Demonstrar preparação elementar de alimentos
2	Cumprir com vendas Básicas
1	Providenciar decoração básica para Hotelaria e Turismo
1	Identificar Historia e Cultura Locais
1	Compreender o Papel do Governo no sector da Hotelaria e Turismo
2	Levar a cabo uma experiência de trabalho na Hotelaria e Turismo
Módulos de Habilidades Vocacionais Opcionais	
2	Operar um ponto de Vendas
1	Cumprir com o controle de stocks na hotelaria
2	Usar correctamente produtos de limpeza
2	Manusear e eliminar resíduos
2	Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos
2	Realizar procedimentos básicos de recepção
2	Demonstrar técnicas básicas de recepção

2. Certificado Vocacional 3 em Serviços de Recepção e Andares

Plano de estudo

Título da Qualificação:		Certificado Vocacional 3 em Serviços de Recepção e Andares		
National Code:		QHCT013001		
Campo	09 Serviços		Sub campo	1 Hotelaria
Nível do QNQP:	Certificado Vocacional Nível três (3)		Créditos totais:	120
Data do registo			Data da revisão do registo:	Cada 3 anos
Nível de entrada	10ª Classe do ensino geral ou equivalente.			
Progressão:	Graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa do sector como recepcionistas, encarregados pela arrumação e limpeza de quartos, governantas(es) ou ingressar num curso Certificado Vocacional 4 do Campo da Hotelaria e Turismo.			
Duração	38 Semanas divididas em 2 semestres com uma carga horária média semanal de 32 horas.			
Regras de combinação de módulos				
Módulos genéricos: O candidato deve completar um mínimo de 24 créditos .				
Módulos Vocacionais Obrigatórios: O candidato deve completar um mínimo de 66 créditos .				
Módulos Vocacionais Opcionais: O candidato deve completar um mínimo de 30 créditos .				
Conteúdo da Qualificação Módulos constantes nesta Qualificação				
Código do Módulo	Código da Unidade de Competência relacionada	Título do Módulo	Número de Créditos	Número de Horas normativas
Módulos de habilidades genéricas				
MO HG013001	UC HG013001	Relacionar-se socialmente de forma eficaz	2	20
MO HG013002	UC HG013002	Preparar-se para o emprego	2	20
MO HG023001	UC HG023001	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2	20
MO HG023002	UC HG023002	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2	20
MO HG023003	UC HG023003	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG023004	UC HG023004	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG033001	UC HG033001	Interpretar o espaço físico em 2-D	2	20
MO HG033002	UC HG033002	Resolver problemas e situações do dia a dia utilizando números racionais	2	20
MO HG043001	UC HG043001	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	2	20
MO HG043002	UC HG043002	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	2	20

MO HG053001	UC HG053001	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2	20
MO HG05302	UC HG053002	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples	2	20
Total			24	240
Módulos de Habilidades Obrigatórios				
MOHCT 013001	UCHCT013001	Interagir com os clientes	6	60
MO HCT 013002	UC HCT013002	Introduzir serviços de Comidas e Bebidas	6	60
MO HCT 013003	UC HCT013003	Compreender os sectores de Hotelaria e Turismo	6	60
MO HCT 013004	UC HCT013004	Introduzir serviços de Recepção e Andares	6	60
MO HCT 013005	UC HCT013005	Demonstrar Higiene e Segurança elementares	6	60
MO HCT 013006	UC HCT013006	Demonstrar preparação elementar de alimentos	8	80
MO HCT 013007	UC HCT013007	Cumprir com vendas Básicas	4	40
MO HCT 013008	UC HCT013008	Providenciar decoração básica para Hotelaria e Turismo	4	40
MO HCT 013009	UC HCT013009	Identificar Historia e Cultura Locais	4	40
MO HCT 013010	UC HCT013010	Compreender o Papel do Governo no sector da Hotelaria e Turismo	4	40
MO HCT 013011	UC HCT013011	Levar a cabo uma experiência de trabalho na Hotelaria e Turismo	12	120
Módulos de Habilidades Vocacionais				
MO HCT013012	UC HCT 013012	Operar um ponto de Vendas	4	40
MO HCT013018	UC HCT 013018	Realizar o controle de Inventários	4	40
MO HCT013019	UC HCT 013019	Usar correctamente produtos de limpeza	4	40
MO HCT013020	UC HCT 013020	Manusear e eliminar resíduos	4	40
MO HCT013027	UC HCT 013027	Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos	6	60
MO HCT013028	UC HCT 013028	Realizar procedimentos básicos de recepção	4	40
MO HCT013029	UC HCT 013029	Demonstrar técnicas básicas de recepção	4	40
Total			96	960
Total Créditos			120	1200

Grupo alvo(s)	Pontos de saída
<p>Graduados da 10ª classe do ensino geral</p> <p>Aqueles que possuírem um certificado profissional de nível básico</p> <p>Aqueles que, tendo trabalhado na indústria durante um período mínimo de um ano (RPL)</p>	<p>Graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa da Indústria como ajudantes de cozinha ou ingressar num curso Certificado Vocacional 4 do Campo da Hotelaria e Turismo.</p> <p>Um certificado profissional de nível básico ou um curso de curta duração para área em questão.</p> <p>Desenvolvimento de competências para executar tarefas com um mínimo de supervisão sobre diversas atividades</p>

Formas de instrução	
<p>Actividades práticas na recepção e quartos de unidades que forneçam alojamento associadas a aulas teóricas numa sala de aula. Esta qualificação pode ser oferecida apenas a tempo inteiro, mas deve permitir que estudantes se inscrevam em módulos individuais se assim o desejarem.</p> <p>Experiência de trabalho na Instituição ou em outras instituições do mesmo sector.</p> <p>O reconhecimento de aprendizagem anterior deve ser considerado para os que já trabalharam numa empresa do sector anteriormente.</p> <p>O ensino à distância deve ser também considerado como uma forma importante de instrução da qualificação em futuros desenvolvimentos</p>	
Requisitos de instrução	
Instalações e Equipamento	<p>Equipamento completo para operações de Cozinha</p> <p>Equipamento completo para operações de restaurante</p> <p>Equipamento para operações de recepção e Andares</p> <p>Equipamento completo para práticas de Recepção, restaurante e Andares</p> <p>Sala de computadores</p> <p>Biblioteca</p>
Recursos	<p>Seleção de alimentos da época frescos e locais</p> <p>Materiais de referência para cada estudante</p> <p>Livros de trabalho</p> <p>Uniformes de Cozinha</p> <p>Facas de cozinha</p> <p>Livros para praticas e de teoria de Cozinha para cada aluno</p> <p>Livros para praticas e de teoria de Recepção e Andares para cada aluno</p>
Duração	<p>A duração sera de um ano, 38 semanas, 32 horas semanais em media durante 2 semestres.</p> <p>Outras durações possíveis de instrução negociáveis com os empregadores ou 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					
O	Interagir com os clientes	6	x	x			x
O	Introduzir serviços de Comidas e Bebidas	6	x	x		x	x
O	Compreender os sectores de Hotelaria e Turismo	6	x	x	x	x	
O	Introduzir serviços de Recepção e Andares	6	x	x	x		
O	Demonstrar Higiene e Segurança elementares	6	x	x			x
O	Demonstrar preparação elementar de alimentos	8	x		x		
O	Cumprir com vendas Básicas	4		x		x	
O	Providenciar decoração básica para Hotelaria e Turismo	4	x	x		x	
O	Identificar Historia e Cultura Locais	4	x	x			x
O	Compreender o Papel do Governo no sector da Hotelaria e Turismo	4	x	x			x
O	Levar a cabo uma experiência de trabalho na Hotelaria e Turismo	12	x		x	x	
V	Operar um ponto de Vendas	4	x		x	x	x
V	Cumprir com o controle de stocks na hotelaria	4	x	x			x
V	Usar correctamente produtos de limpeza	4		x	x	x	x
V	Manusear e eliminar resíduos	4		x	x		x
V	Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos	6		x	x	x	x
V	Realizar procedimentos básicos de recepção	4	x	x	x		
V	Demonstrar técnicas básicas de recepção	4	x	x	x	x	
G	Relacionar-se socialmente de forma eficaz	2					
G	Preparar-se para o emprego	2					
G	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2					
G	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2					

G	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2					
G	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2					
G	Interpretar o espaço físico em 2-D	2					
G	Resolver problemas e situações do dia a dia utilizando números racionais	2					
G	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	2					
G	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	2					
G	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2					
G	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples	2					

Semestre	Título do Módulo
Módulos de habilidades genéricas	
2	Relacionar-se socialmente de forma eficaz
2	Preparar-se para o emprego
1	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais
1	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa
2	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa
2	Produzir materiais escritos na língua Inglesa
1	Interpretar o espaço físico em 2-D
1	Resolver problemas e situações do dia a dia utilizando números racionais
1	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional
1	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas
1	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação
1	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples
Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios	
1	Interagir com os clientes
2	Introduzir serviços de Comidas e Bebidas
1	Compreender os sectores de Hotelaria e Turismo
2	Introduzir serviços de Recepção e Andares
2	Demonstrar Higiene e Segurança elementares
2	Demonstrar preparação elementar de alimentos
2	Cumprir com vendas Básicas
1	Providenciar decoração básica para Hotelaria e Turismo
1	Identificar Historia e Cultura Locais
1	Compreender o Papel do Governo no sector da Hotelaria e Turismo
2	Levar a cabo uma experiência de trabalho na Hotelaria e Turismo
2	Operar um ponto de Vendas
1	Cumprir com o controle de stocks na hotelaria
2	Usar correctamente produtos de limpeza
2	Manusear e eliminar resíduos
2	Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos
2	Realizar procedimentos básicos de recepção
2	Demonstrar técnicas básicas de recepção

3. UNIDADES E MÓDULOS GENÉRICOS

3.1. Unidades de Competência Genéricas

N_UC_HG013001_Relacionar se socialmente forma eficaz

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Relacionar-se socialmente de forma eficaz		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de encontrar as formas mais eficazes de concretizar os objectivos pessoais e das equipas em que está envolvido, através de um relacionamento com os outros, utilizando escuta activa, comunicação assertiva, procura de complementaridade de papéis e estabelecimento de relações em que todos ganham.			
Código:	UC HG013001	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Habilidades para a vida
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Fortalecer a auto-estima e respeito pelas opiniões dos outros	a) Consegue identificar os factores de motivação pessoal e os factores que motivam as outras pessoas. b) Percebe como as suas características pessoais são diferentes das características das outras pessoas, no que se refere aos tipos de atitude no trabalho. c) Valoriza as suas características pessoais e dos outros e tira partido das mesmas no contexto do trabalho.	Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos, etc. Contexto profissional: entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho.
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/oral</i> Evidência escrita e oral de que o candidato: <ul style="list-style-type: none"> • Preenche o instrumento de auto-conhecimento e os comportamentos seus e dos outros que lhe geram satisfação; • Analisa e discute as diferenças pessoais e a sua relevância no contexto profissional e contexto social; • Analisa e discute como as suas fraquezas podem ser complementadas com as forças dos outros; • Elabora um plano de desenvolvimento para colmatar as suas fraquezas; e • Explica aos outros qual o seu valor como pessoa em função das suas características pessoais e história profissional e social. 	
2. Escutar activamente	a) Actua com empatia, mostrando interesse pela pessoa, suas emoções e sentimentos. b) Não interrompe a mensagem do outro, mantendo uma atitude explícita de suporte e empatia, utilizando sinais não verbais, como o contacto visual, sorriso ou gestos de concordância. c) Não interrompe a mensagem do outro,	Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos. Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	<p>mantendo uma atitude explícita de suporte e empatia, utilizando sinais não verbais, como o contacto visual, sorriso ou gestos de concordância.</p> <p>d) Coloca questões para identificar as necessidades, interesses, objectivos e sentimentos do interlocutor e reformula a mensagem para garantir que ela foi bem compreendida por si próprio.</p> <p>e) Solicita feed-back, incentiva a resposta imediata e a colocação de d�vidas.</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Demonstração/Dramatização</i> Evidências requeridas por simulação, dramatizações ou apenas por observação do comportamento do candidato durante as actividades lectivas e de avaliação, o candidato demonstra ter escuta activa, de acordo com uma lista de verificação para os cr�terios de desempenho referidos.</p>	<p>Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo).</p>
3.Comunicar assertivamente	<p>a) Explica o conteúdo do seu ponto de vista, quem, como e quando vai ser afectado pela sua ideia, revelando sem hesitação onde está menos claro no seu próprio pensamento.</p> <p>b) D� exemplos do que propõe, mesmo sendo hipotéticos ou metafóricos.</p> <p>c) Procura ligar a sua mensagem às mensagens do outro, de forma a facilitar a sua compreensão pelo outro.</p> <p>d) Ajuda o outro a perceber como o seu raciocínio está construído através dos dados e observações que estão na base do raciocínio e colocando perguntas de uma forma que não induza as respostas ou que provoque comportamentos defensivos.</p> <p>e) Demonstra uma boa linguagem corporal durante uma conversa ou numa situação em que é alvo de críticas ou mensagens emocionalmente fortes.</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Demonstração/Dramatização</i> Através de simulações, dramatizações ou apenas por observação do comportamento do candidato durante as actividades lectivas e de avaliação, o candidato demonstra ter comunicação assertiva, de acordo com uma lista de verificação para os cr�terios de desempenho referidos.</p>	<p>Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos.</p> <p>Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações.</p> <p>Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo).</p>
4.Trabalhar em equipa e liderar equipas	<p>a) Percebe as fases necessárias para a formação da equipa e os comportamentos t�picos interpessoais e comportamentos t�picos do grupo, durante essas fases e consegue identificar em que fase o grupo se encontra e que tipo de apoio necessita para evoluir para outra fase.</p> <p>b) Define papéis formais e informais para os membros da equipa, em função da tarefa a executar e distribui as tarefas de acordo com os papeis formais e</p>	<p>Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos.</p> <p>Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações.</p> <p>Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na</p>

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	<p>informais.</p> <p>c) Gere os conflitos do grupo e aproveita os conflitos para clarificar papéis.</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Evidências escritas, orais, simulação/dramatização</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica como a equipa se vai construindo ao longo das fases, ilustrando a explicação com exemplos práticos; • Com base nos objectivos de uma tarefa, define os papéis, formais e informais, para cada um dos membros de uma equipa de trabalho; e • Após a realização da tarefa, apresenta e discute a importância dos papéis informais no funcionamento da equipa, mostrando como os membros da equipa desempenharam estes papéis. <p><i>Simulação/dramatização:</i> Numa situação programada de conflito é utilizando um roteiro pré-definido, gere o conflito presente com vista à solução e discute, após o alcance da solução, quais foram os papéis dos vários membros da equipa que tiveram de ser reajustados.</p>	<p>área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo).</p>
5. Estabelecer relações em que todos ganham	<p>a) Obtém informação sobre os interesses e objectivos das partes, identificando os interesses comuns e divergentes.</p> <p>b) Define formas possíveis para estabelecer o acordo e limites da negociação, analisando quem detém mais poder negocial.</p> <p>c) Explora opções em que ambas partes saiam a ganhar e consegue chegar a um acordo satisfatório para todas as partes.</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Simulação/dramatização:</i> Evidências, através de uma simulação/dramatização em grupo, de que o candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstra os critérios de desempenho para preparar um encontro de negociação de acordo com uma lista de verificação; e • Demonstra os critérios de desempenho para dirigir uma reunião de negociação de acordo com uma lista de verificação. 	<p>Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos.</p> <p>Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo).</p>

Título da Unidade de Competência	Preparar-se para o emprego		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de compreender melhor o papel na organização, os objectivos do seu trabalho e garantir uma boa planificação e gestão pessoal do tempo, de forma a atingir o máximo de produtividade e qualidade no seu trabalho pessoal, bem como preparar-se para novos desafios profissionais através da candidatura a emprego e conhecimento das técnicas de tomada de decisões.			
Código:	UC HG013001	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Habilidades para a vida
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de Aplicação
2. Compreender o seu papel na organização	a) Identifica a sua área de trabalho e a sua ligação com as outras áreas da organização, através de um diagrama. b) Consegue definir as várias actividades da sua área. c) Descreve a sua actividade e percebe a sua importância.	Contexto profissional: contribuição na concretização missão, objectivos e visão organizacionais.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escrita e orais de que o candidato: <ul style="list-style-type: none"> Identifica a sua área de trabalho e as áreas com que esta se relaciona, desenhando num modelo pré-definido, as ligações sequenciais entre as mesmas através da informação ou produtos que são fornecidos por uma actividade a outra; e Descreve em detalhe a sua actividade, destacando as actividades que mais contribuem para os objectivos da organização. 	
6. Planificar e gerir o tempo de trabalho	a) Identifica todas as tarefas relacionadas com o trabalho individual e classifica as prioridades para as tarefas. b) Mede e gere o tempo necessário para completar cada tarefa e o período do dia e do mês ideal para a mesma. c) Prioriza, na sua agenda, a execução das tarefas e demonstra reservar tempo para tarefas não previstas e mantém a sua agenda actualizada e organizada;. d) Identifica razões e implicações para ser pontual e cumprir com os prazos estabelecidos e possíveis motivos para não cumprir os prazos ou não ser pontual. e) Anota e organiza em tempo útil a informação.	Contexto social: planificação e gestão das actividades familiares, de lazer. Contexto da formação : planificação e gestão das actividades lectivas. Contexto profissional: planificação e gestão das actividades laborais.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escrita que o candidato: <ul style="list-style-type: none"> Descreve as tarefas que executa. Classifica as tarefas de acordo com uma matriz de importância e urgência. Preenche a sua agenda de acordo com os tempos de execução, o 	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	<p>período ideal para a realização das tarefas e as reservas de tempo para tarefas não previstas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Elabora a síntese de um encontro ou de uma exposição. 	
7.Candidatar-se a um emprego	<p>a) Elabora o CV em função da vaga de trabalho apresentado por diferentes meios.</p> <p>b) Prepara-se adequadamente para uma entrevista de trabalho, questionando-se sobre os aspectos-chave com que se deve preocupar.</p> <p>c) Realiza com sucesso uma entrevista de trabalho.</p>	Contexto profissional: elaboração de um CV e entrevista para emprego.
	<p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escritas de que o candidato elabora, por escrito, o seu CV em função de um anúncio num jornal ou relato de uma conversa.</p> <p><i>Simulação/Dramatização</i> Evidências através de simulação/dramatização:</p> <ul style="list-style-type: none"> Preparação de uma entrevista em que o candidato se questiona sobre quais os aspectos-chave com que se deve preocupar; e Realização de uma entrevista onde o candidato demonstra, de acordo com uma grelha de observação e comparação, ter as respostas adequadas, manifestando também auto-confiança, clareza de objectivos, escuta activa e comunicação assertiva. 	
8.Definir o problema e os objectivos a atingir e avaliar e ponderar as alternativas	<p>d) Recolhe informações que lhe permitem definir com clareza o problema a resolver.</p> <p>e) Caracteriza o problema, identificando seus sintomas e causas.</p> <p>f) Identifica as alternativas possíveis para a solução do problema e selecciona a melhor de acordo com os benefícios esperados e os custos da sua implementação.</p>	<p>Contexto social: resolução de conflitos na família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos.</p> <p>Contexto da formação: aulas (exercícios e avaliações)</p> <p>Contexto profissional: �rea ou equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)</p>
	<p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escritas e orais de que o candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"> Perante um problema concreto descrito num estudo de caso, consegue separar a informação fundamental da acessória. Perante um problema concreto, descrito num estudo de caso, consegue caracterizar o problema e os seus sintomas, num modelo de árvore de problemas, separando causas principais e causas secundárias. Em função de um caso apresentado, elabora uma lista de alternativas, 	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	identificando os seus benefícios e custos e os actores afectados positiva ou negativamente pela alternativa, de acordo com um modelo pré-definido.	

N_UC_HG023001_Usar lingua inglesa em situações profissionais

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	
Descrição da Unidade de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível elementar, requeridas para comunicar em língua Inglesa de acordo com as necessidades pessoais e profissionais.			
Código:	UC HG023001	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Inglês
Data de registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
1.Cumprimentar e apresentar-se a outras pessoas formal e informalmente	a) Pergunta o nome a outro e dizer o seu nome e apelido.	Cumprimentar e apresenta-se numa variedade de ambientes, formal e informal, na sala de aulas, e em situações sociais e profissionais.
	b) Apresenta-se e cumprimenta outros formal e informalmente.	
	c) Usa expressões corteses.	
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar uma compreensão e habilidade de usar apropriadamente formas de se apresentar e despedir, de cumprimentar e expressar num ambiente social e profissional.	Formal: profissional, local de trabalho, sala de aula. Informal: ocasiões sociais com amigos.
2.Interagir com outros, partilhar e pedir informação	a) Partilha e solicita informação.	Troca de informação numa variedade de ambientes. Partilha e solicitação de informação: oral, escrita, cara a cara, por telefone
	b) Comunica necessidades e desejos pessoais.	
	c) Conduz uma conversaÇão simples.	
	d) Pergunta e diz onde alguém ou alguma coisa esta localizada.	
	e) Identifica partes de um edifício.	
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar compreensão e habilidade para comunicar claramente e	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	concisamente informação usando linguagem apropriada num ambiente profissional	
3. Preencher formulários que requerem informação pessoal e profissional	a) Preenche formulários que requerem informação pessoal. b) Escreve parágrafos curtos sobre si próprio, a escola e o local de trabalho.	Um gama completa de formulários que requerem informação simples pessoal e profissional.
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar uma compreensão e habilidades para preencher formulários e escrever parágrafos curtos usando gramática e pontuação apropriadas.	Parágrafos curtos usando informação contida dos formulários. Formulários: hotel, emigração, outros relacionados com a área vocacional.

N_UC_HG023002_Comunicar informação de trabalho

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa	
Descrição da Unidade de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível elementar, requeridas para solicitar e providenciar informação relacionada com o trabalho.			
Código:	UC HG023002	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Inglês
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
1. Trocar opiniões e relatar factos relacionados com o trabalho	a) Faz afirmações e requerimentos simples relacionados com o seu próprio trabalho. b) Faz perguntas e dá repostas sobre o seu trabalho e o de outros. c) Realiza e participa em conversações de trabalho simples.	Tipos de comunicação: comunicação falada que combina conteúdos factuais com factos afirmados claramente, pontos de vista ou sentimentos.
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar a habilidade de manter uma interacção profissional simples de acordo com os critérios de desempenho e os contextos de aplicação.	Nível de dificuldade: todo o vocabulário será familiar ao candidate; a comunicação terá uma estrutura simples. Grau de detalhe: contendo vários itens de informação.
2. Preparar-se para usar língua Inglesa oralmente em conteúdos vocacionais específicos num cenário relacionado com o trabalho	a) Identifica objectivo do comunicado oral. b) Identifica o contexto do comunicado. c) Identifica definições e significados especializados.	Tipos de comunicados orais incluem: <ul style="list-style-type: none"> Anúncios e instruções. Aulas. Apresentações. Noticiários. Debates e discussões. Conversações telefónicas. Entrevistas para
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar habilidade de identificar tipos diferentes de comunicados.	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
		emprego.
3. Usar língua Inglesa oralmente num cenário relacionado com o trabalho	a) Usa estrutura retórica apropriada. b) Usa pronúncia compreensível. c) Usa dicas não verbais apropriadas. d) Usa estratégias apropriadas de interagir com os outros para atingir resultados no local de trabalho.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está expresso completamente nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve mostrar habilidade de discutir e fazer apresentações sobre tópicos que lhe são familiares.	

N_UC_HG023003_Ler e responder a materiais escritos

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa		
Descrição da Unidade de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível elementar, requeridos para compreender anúncios, instruções escritas e outros materiais escritos relacionados com a sua profissão.			
Código:	UC HG023003	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Inglês
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Preparar-se para ler textos vocacionais específicos na língua Inglesa	a) Identifica o objectivo de textos. b) Identifica o contexto de textos. c) Identifica definições e significados especializados.	Distinção de características numa variedade de formas literárias Especializado: relacionado com a área vocacional
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos de géneros de leitura.	
2. Ler e seguir textos simples da área vocacional específica escritos em língua Inglesa	a) "Skim" e "Scan" textos. b) Lê para extrair os pontos e ideias principais. c) Lê para encontrar detalhes relevantes. d) Usa o conhecimento de vocabulário, gramática e estrutura do texto para interpretar o significado. e) Interpreta diagramas, gráficos e textos usando imagens visuais.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está completamente expresso nos critérios de desempenho.
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar uma compreensão providenciando as respostas apropriadas a cada tarefa.	

N_UC_HG023004_Produzir materiais escritos

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Produzir materiais escritos na língua Inglesa		
Descrição da Unidade de Competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível elementar, requeridas para compreender e escrever materiais relacionados com a sua profissão.			
Código:	UC HG023004	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Inglês
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
3.Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos na língua Inglesa	d) Identifica o objectivo de textos. e) Identifica o contexto de textos. a) Identifica definições e significados especializados.	Distinção entre características de uma variedade de formas literárias.
	Evidências Requeridas O candidato deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos escrita na sua área vocacional.	Especializado: relacionado com a sua área vocacional.
9.Escrever textos da área vocacional específica	a) Usa o "layout" apropriado. b) Usa a estrutura retórica apropriada. c) Organiza as fases de textos. d) Usa instrumentos coesivos apropriados. e) Usa vocabulário e gramática apropriados. f) Usa ortografia e pontuação padrão.	Produção de uma variedade de textos simples relacionados com a área profissional: <ul style="list-style-type: none">▪ Descrições▪ Narrativas▪ Relatórios▪ Cartas
	Evidências Requeridas Os candidatos devem demonstrar habilidade de produzir uma variedade de textos específicos da sua área vocacional.	

N_UC_HG033001_Interpretar espaço físico

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Interpretar o espaço físico em 2-D	
Descrição da Unidade de Competência: O candidato mede e calcula quantidades físicas (comprimento, massa, capacidade, tempo, temperatura, perímetros e áreas de figuras de 2 dimensões), utiliza diferentes sistemas de coordenadas usados no dia a dia.			
Código:	UC HG033001	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Matemática
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1.Fazer medições	a) Estima comprimentos, massas, capacidades, tempos e temperaturas. b) Mede comprimentos, massas, capacidades, tempos e temperaturas. c) Converte unidades dadas para unidades pedidas. d) Efectua cálculos utilizando diferentes unidades do mesmo sistema de medição.	Sistema Internacional de Medição. Instrumentos de medição: régua, fita métrica, termómetro, balança de cozinha, “litro” e relógio. Operações básicas entre números racionais dados na forma decimal.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de estimar e de medir massas, capacidades, tempos e temperaturas como o descrito nos critérios de desempenho a) e b). Para mostrar a evidência, o candidato deve fazer uma estimativa das medidas requeridas em cada objecto e deve apresentar o resultado de duas medições usando cada um dos instrumentos indicados no Contexto de Aplicação Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de converter unidades de medição e de efectuar cálculos com medidas dadas em diferentes unidades. Para mostrar a evidência, deve fazer , em cada subsistema, 5 conversões de múltiplos para submúltiplos e vice-versa. Para o Critério de Desempenho d): Evidência escrita de que o candidato é capaz de adicionar, subtrair, multiplicar e dividir valores dados em diferentes unidades de medição.	
2.Utilizar diferentes sistemas de coordenadas usados no dia a dia	f) Dá exemplos de diversos sistemas de coordenadas usados no dia a dia (endereços físicos e electrónicos, salas de cinema, matrículas de registo de automóveis, etc.). g) Identifica e explica o significado de cada uma das coordenadas de vários sistemas de coordenadas. h) Utiliza o sistema cartesiano ortogonal.	Sistemas de coordenadas usados no país: sistema de identificação individual, sistema de registo de automóveis, vários sistemas de endereços electrónicos, etc. Papel quadriculado, régua e esquadro. Sistema cartesiano ortogonal.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> Evidência prática e escrita de que o candidato reconhece diferentes sistemas de coordenadas usados no dia a dia (descritos no Contexto de Aplicação) e explica o objectivo e o funcionamento de cada um, como indicado nos Critérios de Desempenho a) e b). Para o Critério de Desempenho c): Evidência oral e escrita de que o candidato, usando o sistema Cartesiano Ortogonal, é capaz de indicar as coordenadas de 10 pontos dados graficamente e de que é capaz de representar graficamente 10 pontos dados através das suas coordenadas.	
3.Calcular perímetros e áreas de figuras	a) Estima e mede perímetros de figuras. b) Calcula o perímetro de figuras geométricas. c) Estima e calcula áreas de figuras planas.	Régua e fita métrica. Triângulos, trapézios, paralelogramos, rectângulos e circunferências.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência prática e escrita de que o candidato é	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	<p>capaz de estimar, medir e calcular o perímetro de figuras geométricas (triângulos, trapézios, paralelogramos, rectângulos e circunferências) e de figuras sem forma regular. Para tal, deverá fornecer resultados em 3 exemplos de cada tipo de figura.</p> <p>Para o Critério de Desempenho c): Evidência prática e escrita de que o candidato estima e calcula a área de triângulos, trapézios, paralelogramos e circunferências; evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de calcular a área de de figuras com forma irregular, aproximando-as àquelas figuras geométricas e usando as fórmulas conhecidas.</p>	Fórmulas para calcular a área das figuras geométricas envolvidas.

N_UC_HG033002_Resolver problemas utilizando números racionais

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Resolver problemas e situações do dia a dia, utilizando números racionais		
Descrição da Unidade de Competência: O candidato resolve problemas do dia a dia que envolvam grandezas directa e inversamente proporcionais, percentagens e tabelas de câmbios.			
Código:	UC HG033002	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Matemática
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
1. Efectuar cálculos com números racionais	e) Efectua cálculos (adicionar, subtrair, multiplicar e dividir) com números inteiros e decimais simples (usar apenas décimas, centésimas ou milésimas). f) Efectua cálculos (adicionar, subtrair, multiplicar e dividir) com números racionais na forma fraccionária. g) Interpreta o efeito produzido pela aplicação dos fraccionários como operadores (calcula 1/2 de..., 1/3 de..., 1/4 de...). h) Calcula com a máquina de calcular o valor de expressões numéricas envolvendo números racionais.	Exemplos do dia a dia, em que as quantidades envolvidas são dadas por números racionais, como por exemplo: - Recipientes contendo 0,5 l ou 1,5 l de água. - Preços de produtos envolvendo cêntimos. - Informação sobre quantidades de medicamentos a tomar (1/2, ¼, etc.).
	Evidências Requeridas	Máquina de calcular.
	<i>Evidências por escrito/oral</i> Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato calcula o valor numérico de expressões numéricas envolvendo números racionais na forma decimal e na forma fraccionária, com o mesmo denominador e com numeradores	Situações do dia a dia, como por exemplo, “Conta de refeições de clientes num restaurante”. Receitas de culinária

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	<p>diferentes.</p> <p>Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato resolve problemas simples, utilizando fraccionários como operadores, em questões relacionadas com população, produção e volume de vendas em empresas.</p> <p>Para o Critério de Desempenho d): Evidência prática de que o candidato é capaz de utilizar correctamente a máquina de calcular, para adicionar, subtrair, multiplicar e dividir números racionais dados na forma fraccionária e na forma decimal.</p>	<p>envolvendo números racionais dados na forma fraccionária e na forma decimal</p> <p>Tabelas de preços envolvendo decimais.</p> <p>Facturas.</p> <p>Contas de clientes.</p>
2. Resolver problemas envolvendo proporções	<p>a) Distingue proporcionalidade directa de proporcionalidade inversa.</p> <p>b) Resolve situações problemáticas representadas por meio duma proporção.</p> <p>c) Interpreta desenhos à escala, mapas e plantas.</p> <p>d) Esboça plantas e mapas de locais concretos, seguindo instru��es dadas.</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i></p> <p>Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita e oral de que o candidato distingue proporcionalidade directa de proporcionalidade inversa, quer em situações dadas por meio de valores numéricos, quer dadas na forma de gráficos.</p> <p>Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver problemas do dia a dia que envolvam grandezas proporcionais, particularmente relacionados com confecção de alimentos ou de produtos químicos de utilidade diária.</p> <p>Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de resolver problemas relacionados com a utilização de escalas em mapas e plantas, com a ampliação e redução de figuras, de acordo com o descrito nos Critérios de Desempenho c) e d).</p>	<p>Exemplos do dia a dia de situações com grandezas proporcionais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Confecção de bebidas e de xaropes usando proporcionalmente, água e produto concentrado”. • “Manuseamento de produtos químicos que devem ser misturados proporcionalmente”. • “Subsídios a receber, directamente proporcionais ao agregado familiar”. • “Subsídios a receber, inversamente proporcionais ao número de faltas injustificadas cometidas”. <p>Mapas diversos: de Moçambique, de diferentes regiões do país e de outros países ou regiões.</p> <p>Régua e/ou esquadro, transferidor e compasso.</p> <p>Fotografias de pavimentos ou paredes com mosaicos ou azulejos.</p>
3. Resolver problemas envolvendo percentagens	<p>a) Interpreta o conceito de percentagem.</p> <p>b) Calcula percentagens.</p> <p>c) Resolve problemas do dia a dia envolvendo percentagens, indicando claramente a resposta aos mesmos.</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i></p> <p>Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência oral e escrita de que o candidato é capaz de explicar o significado das expressões “por cento” e “percentagem”, de que é capaz de representar números racionais por meio de percentagens (e vice-</p>	<p>Informações do dia a dia, retiradas dos jornais e de relatórios ou outros documentos oficiais do país.</p> <p>Régua e/ou esquadro e compasso.</p> <p>Canetas ou lápis de várias cores</p> <p>Máquina de calcular.</p>

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	versa) e de que é capaz de calcular e representar graficamente, percentagens. Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver problemas envolvendo percentagens, relacionados com crescimento de populações, ocorrência/prevalência de doenças, aumento e baixa de preços, taxas de juros, impostos e salários.	Relatórios sobre desenvolvimento humano no País. Relatórios oficiais, particularmente das áreas da saúde e da agricultura, relacionados com epidemias, pragas, etc. Tabelas de impostos a vigorar no país. Informação da Banca sobre taxas aplicadas. Tabelas de preços praticados no comércio em geral.
4. Operar com diferentes moedas: metical, rand, dólar americano e euro.	<p>a) Calcula, por escrito, o valor em meticais, de valores dados em rands, dólares americanos e euros utilizando uma tabela de câmbios dada.</p> <p>b) Calcula, por escrito, o valor em rands, dólares americanos e euros de quantias dadas em meticais, utilizando uma tabela de câmbios dada.</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i> a) e b) Evidência completamente descrita nos “Critérios de Desempenho”, usando tabelas de câmbios fornecidas por Bancos no país.</p>	Tabelas de câmbios usadas no país.

N_UC_HG043001_ Interpretar e produzir enunciados orais

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional		
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o candidato adquire a competência de seleccionar informação relevante de um texto oral. O candidato participa num debate ora apresentando os seus pontos de vista e ideias ora interpelando os demais intervenientes, usando adequadamente linguagem corporal, entoação, ritmo, tom, pausas, para sublinhar as suas intervenções, tendo em conta a audiência e o seu papel no debate,			
Código:	UC HG043001	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Português
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
1. Retirar ideias principais de discursos ouvidos	i) Ouvido um texto jornalístico, indica ocorrência, data, intervenientes, local do acontecimento. j) Ouvida uma conferência, intervenção num debate, discurso, identifica o tema principal e as ideias mais relevantes.	Notícias e reportagens da imprensa lida ou gravação de a partir da rádio e TV, a partir das quais se possa identificar os elementos pedidos nos critérios de desempenho. Gravações de conferências, discursos, uma intervenção num debate.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> a) Evidência oral: dado um texto de natureza jornalística, o candidato indica alguns elementos como local, momento, intervenientes, ocorrência. b) Evidência oral: o candidato indica as ideias principais de 1 texto oral de natureza informativa.	
2. Identificar as ideias principais de um texto escrito	a) Selecciona a ideia principal de cada parágrafo de um texto. b) Selecciona a ideia principal de um texto.	Textos de carácter informativo como reportagens, notícias, cartas, ofícios.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> Dado um texto informativo e um ofício, o candidato identifica a ideia principal de cada um dos textos.	
3. Contribuir no debate com opiniões, ideias, perguntas e esclarecimentos, adequando a linguagem à situação comunicacional	<i>Evidências por escrito/oral</i> i) Apresenta as suas ideias e opiniões num debate sobre um tema. j) Faz perguntas pertinentes sobre o tema. k) Esclarece as suas ideias. l) Usa adequadamente linguagem gestual, entoação, ritmo, tom, pausas, altura da voz nas suas intervenções, tendo em conta a situação comunicacional.	Debate no grupo de trabalho, de até 6 elementos. Debate no grupo de até 15 elementos.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> a) Evidência oral: participação num debate de 20 minutos num grupo de até 6 pessoas, no qual deve fazer 3 intervenções pertinentes b) Participação num debate de 40 minutos na turma, na qual deve fazer 3 intervenções, usando adequadamente os recursos que achar pertinentes entre linguagem corporal, entoação, ritmo, tom, pausas, altura da voz	
4. Relacionar informação dada em tabelas e esquemas com um	a) Apresenta uma tabela ou um gráfico com os dados principais de um texto.	Textos informativos, com cerca de 500 palavras, que apresentem dados que variam ao longo do tempo
	Evidências Requeridas	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
texto escrito para compilar uma tabela ou gráfico	<i>Evidências por escrito/oral</i> a) Evidência escrita: <ul style="list-style-type: none"> - tabela ou gráfico compilado a partir de um texto escrito, usando processador de texto e folha de cálculo 	como é o caso de dados sobre produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou sua evolução, acidentes de trabalho e suas consequências

N_UC_HG043002_ Interpretar e produzir textos escritos

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas		
Descrição da Unidade de Competência: O candidato utiliza linguagem icónica para transmitir informação. Interpreta símbolos e ícones mais comuns. O candidato preenche formulários simples como os utilizados nos postos fronteiriços, nos bancos para abertura de conta, pedido de saldo, livro de cheques e extractos de conta. o candidato identifica as ideias principais de um texto simples escrito; interpreta informação textual para compilar gráficos ou tabelas e usa informação retirada de gráficos e tabelas, para redigir um texto com cerca de 250 palavras . Usa regras elementares da escrita como ortografia, parágrafos, translineação, pontuação e revê os seus escritos com o fim de os corrigir.			
Código:	UC HG043002	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Português
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
1. Seleccionar ícones mais comuns para transmitir informação específica	a) Explica o contexto em que um determinado símbolo icónico é usado. b) Indica por escrito o significado do símbolo. c) Selecciona ícones específicos para mensagens determinadas. d) Revê o que escreveu. e) Corrige os erros que detectar no que escreveu.	Símbolos usados no trânsito, em contextos laborais da especialidade, em produtos, como medicamentos, utensílios, ferramentas, equipamento, em edifícios, em procedimentos como embalagem, manuseamento, conservação.
	Evidências Requeridas	

	<p><i>Evidências por escrito/oral</i></p> <p>a) Dados 3 símbolos explica oralmente o seu significado.</p> <p>b) Numa tabela apresenta 5 símbolos e a mensagem correspondente.</p> <p>c) Selecciona o ícone que melhor transmite 5 mensagens específicas.</p>	
2. Preencher formulários simples	<p>a) Preenche devidamente 8 formulários.</p> <p>b) Revê o formulário preenchido.</p> <p>c) Corrige os erros que detectar no formulário preenchido.</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i></p> <p>3 formulários diferentes devidamente preenchidos.</p>	Formulários diversos nos quais se recolhem sobretudo os dados pessoais e alguma informação adicional, dos que se usam em postos de fronteira, bancos, hospitais, protocolos na área de especialidade.
3. Identificar as ideias principais de um texto escrito	<p>a) Selecciona a ideia principal de cada parágrafo de um texto.</p> <p>b) Selecciona a ideia principal de um texto.</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i></p> <p>Dado um texto informativo, o candidato identifica a ideia principal.</p>	Textos de carácter informativo como reportagens, notícias, cartas, ofícios
4. Escrever correctamente um texto, considerando a finalidade indicada, utilizando regras básicas da escrita	<p>b. Elabora um texto a partir de dados fornecidos em tabela ou gráficos.</p> <p>c. Revê o gráfico e o texto elaborados.</p> <p>d. Corrige possíveis erros no gráfico e texto.</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i></p> <p>Um texto, com cerca de 250 palavras, compilado a partir de dados de uma tabela ou um gráfico, utilizando correctamente as convenções básicas da escrita.</p>	<p>Textos informativos que apresentem dados que variam ao longo do tempo como é o caso de dados sobre produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou sua evolução, acidentes de trabalho e suas consequências</p> <p>Convenções básicas da escrita a considerar: abertura de parágrafos, ortografia, translineação, pontuação.</p>
5. Escrever correctamente um texto, considerando a finalidade indicada e utilizando regras básicas da escrita	<p>a) Escreve um texto respeitando as convenções gráficas básicas</p> <p>b) Revê o texto escrito</p> <p>c) Corrige possíveis erros no texto escrito</p> <p>Requisito de Evidências</p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i></p> <p>a) Texto escrito manualmente, no resultado anterior, com cerca de 250 palavras e um máximo de 3 erros ortográficos, e 3 erros de qualquer outra natureza.</p> <p>b) O mesmo texto escrito no computador com um máximo de 5 erros imputáveis à digitação/ortografia e 1 dos restantes.</p>	<p>Textos informativos que apresentem dados que variam ao longo do tempo como é o caso de dados sobre produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou sua evolução, acidentes de trabalho e suas consequências.</p> <p>Convenções básicas da escrita a considerar: abertura de parágrafos, ortografia, translineação, pontuação.</p>

¹ Aqui colocam-se 5 erros tendo em conta que, no geral, os computadores apresentam o processador de texto em língua inglesa e nem sempre dispõem de um corrector ortográfico de língua portuguesa porque se tal fosse deveriam usar o corrector gramatical e ortográfico do processador de texto e aí apenas se admitiriam 3 erros de qualquer natureza, considerando o nível dos candidatos e o facto de nem sempre todas as palavras estarem registadas no dicionário usado pelo processador de texto.

N_UC_HG053001_Utilizar computador pessoal

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação		
Descrição da Unidade de Competência: Após conclusão desta unidade o candidato será capaz de operar um computador pessoal, armazenar dados e informação no computador de forma organizada, navegar, pesquisar e buscar dados e informação da Internet e comunicar por meio de correio electrónico e de apresentações electrónicas.			
Código:	HG053001	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Tecnologias de Informação e Comunicação
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Operar um computador pessoal	a) Identificar partes ("hardware") de computador pessoal. b) Ligar e desligar um computador pessoal. c) Iniciar e terminar sessão de trabalho, usando rato e teclado. d) Identificar elementos do ambiente de trabalho e suas funções e configurar preferências do utilizador. e) Manipular ícones do ambiente de trabalho para aceder a características do computador. f) Identificar unidades periféricas de entrada e/ou saída e preparar impressora com consumíveis para utilização.	Partes de computador: unidade central, monitor, teclado, rato. Elementos do ambiente de trabalho: área de trabalho, barra de tarefas, menus, ícones. Preferências do utilizador: protecção do ecrã, fundo do ecrã. Manipular: seleccionar, abrir, fechar.
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita e prática:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Imagem de computador com partes identificadas. - Imagem de computador pronto a ser usado e descrição de finalização correcta de sessão de trabalho. - Imagem do ambiente de trabalho, com identificação de seus elementos, mostrando 1 preferência do utilizador e 1 janela aberta associada a um ícone. - Lista de unidades periféricas do computador em uso e consumíveis correctamente colocados na impressora. 	Características: directórios /pastas, ficheiros, caixa do lixo, ajuda, processador, memória, disco duro. Unidades periféricas: leitor e/ou gravador de disquetes, de CD ou de DVD, disco "flash" ou externo, impressora. Consumíveis: papel, tinteiro ou tonner ou fita.
2. Manipular directórios/pastas e ficheiros	a) Manusear janelas no ambiente de trabalho. b) Usar programas utilitários do sistema. c) Organizar directórios/pastas e sub-directórios/pastas. d) Manusear ficheiros de diferentes tipos. e) Usar programa anti-vírus para detecção de vírus.	Manusear janelas: abrir, fechar, dimensionar, percorrer, seleccionar, arranjar. Utilitários: calculadora, editor de texto, jogo ou aplicação de desenho.
	Evidências Requeridas <i>Evidência escrita e prática:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Imagem de 2 janelas, 1 mostrando items não contíguos seleccionados e 1 mostrando items ordenados por um dos atributos - Impressão mostrando o uso de 1 programa utilitário - Imagem de 2 directórios/pastas criadas: uma com 3 ficheiros e outra com 1 sub-directório/pasta, 1 ficheiro e 1 atalho para 1 ficheiro - Imagem do resultado do uso de anti-vírus 	Organizar directórios/ pastas: criar, nomear, renomear, copiar, mover, apagar, recuperar. Manusear ficheiros: copiar, mover, localizar, renomear, criar atalhos, executar/correr, apagar, recuperar. Tipos de ficheiros: .txt, .exe, .bmp, .jpg,
3. Consultar e buscar	a) Utilizar aplicação de navegação ("browser").	Aplicação: com interface gráfico.

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaçŁo
informaçŁo da Internet	b) Visitar sÍtios da 'web' usando endereços. c) Navegar por sÍtios da 'web' usando funçŁes de navegaçŁo. d) Pesquisar informaçŁo usando motor de busca e crITÉrios de pesquisa. e) Baixar ficheiros da internet. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita e prÁtica:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Imagens de 2 pÁginas, de um sÍtio visitado, indicando o caminho de acesso - Imagens de 2 crITÉrios de pesquisa diferentes e imagens de informaçŁes correspondentes encontradas - Imagem de 2 ficheiros baixados da internet com indicaçŁo da sua proveniência 	EndereçŁo: www. FunçŁes de navegaçŁo: frente, trÁs, pÁgina inicial, ligaçŁes ('links'), parar, refrescar. Motor de busca: Google, Yahoo. CrITÉrio de pesquisa: palavra, vÁrias palavras, frase.
4. Comunicar usando correio electrónico	a) Criar caixa de e-mail grÁtis na internet. b) Redigir e enviar mensagem e-mail, com elementos preenchidos. c) Abrir e-mail recebido e responder e/ou encaminhar. d) Registrar endereçŁo e-mail em livro de endereçŁos. e) Preparar e enviar mensagem e-mail com anexo. f) Receber e abrir e-mail com anexo e extrair anexos. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita e prÁtica:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 2 e-mails correctamente preparados, enviados e impressos - 1 e-mail correctamente respondido e impresso e 1 e-mail correctamente encaminhado e impresso - Listagem do livro de endereçŁos e-mail, com um mÍnimo de 5 endereçŁos - 1 e-mail enviado com anexo e impresso - 1 anexo recebido impresso e 1 imagem mostrando anexo extraído do e-mail e salvo em directÓrio/pasta 	AplicaçŁo: webmail. Elementos: remetente, destinatÁrio, assunto. DestinatÁrio: um, vÁrios. Anexo: documento, imagem.
5. Comunicar por via de apresentaçŁo electrónica	a) Escolher tema e definir conteÚdo da apresentaçŁo. b) Criar apresentaçŁo sobre tema escolhido, usando modelos de apresentaçŁes e de diapositivos. c) Inserir texto nos diapositivos e, se necessÁrio, editar. d) Salvar e nomear a apresentaçŁo. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/oral/prÁtica:</i> <ul style="list-style-type: none"> - DescriçŁo do que se pretende comunicar - 1 apresentaçŁo de 3 a 5 diapositivos impressa - 1 apresentaçŁo realizada 	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar p/frente e p/trÁs.

N_UC_HG053002_Utilizar aplicaçŁes simples

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples		
Descrição da Unidade de Competência: Após conclusão desta unidade o candidato será capaz de elaborar e produzir documentos e folhas de cálculo simples, usando respectivamente uma aplicação de processamento de texto e uma aplicação de folha de cálculo, ambas de interface gráfico			
Código:	HG053002	Nível do QNQP:	3

Campo:	Habilidades Genéricas	Sub Campo:	Tecnologias de Informação e Comunicação
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Produzir documentos simples usando um processador de texto de interface gráfico	a) Abrir novo documento e inserir texto. b) Realçar texto em documento. c) Rever ortografia e gramática no documento. d) Imprimir documento. e) Nomear, salvar e fechar documento. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 2 textos inseridos e impressos (máximo 4 parágrafos), com partes do texto realçado - 1 imagem dos 2 documentos nomeados e salvos em directório/pasta 	<p>Texto: letras e números.</p> <p>Realce: tipo, estilo e tamanho de letra/fonte, sublinhado, cor de letra e fundo.</p>
2. Utilizar formas simples de formatação de documentos	a) Abrir e editar documento existente b) Formatar parágrafos de texto c) Definir parâmetros de página e numerar d) Visualizar página para impressão e) Definir parâmetros de impressão e imprimir documento Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/prática:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 1 documento impresso (com no máximo 1 página), após edição, correcção e formatação - 1 documento de 2 páginas impresso, após edição, correcção e formatação 	<p>Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar p/frente e p/trás, desfazer, refazer, substituir.</p> <p>Formatar: espaçar, alinhar, indentar, fazer tabulação.</p> <p>Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão.</p>
3. Produzir folhas de cálculo simples usando aplicação de folha de cálculo de interface gráfico	a) Abrir nova folha e inserir texto, números e datas. b) Formatar conteúdos de células. (texto,números,datas). c) Marcar e visualizar área para impressão. d) Definir parâmetros de impressão e imprimir. e) Nomear, salvar e fechar folha de cálculo. Requisitos de Evidências <i>Evidência escrita/prática:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 2 folhas de cálculo inseridas, com conteúdo. formatado, e impressas (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página). - 1 imagem das 2 folhas de cálculo nomeadas e salvas em directório/pasta. 	<p>Texto: caracteres alfabéticos e numéricos.</p> <p>Formato de texto: tipo, estilo, tamanho, cor.</p> <p>Formato de números: decimais, percentagens.</p> <p>Formato de datas: ano de 2/4 dígitos, mês numérico/ nominal.</p> <p>Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão.</p>
4. Fazer cálculos e formatações simples em folhas de cálculo	a) Abrir folha existente e editar conteúdo de células. b) Manusear linhas e colunas e formatar células. c) Introduzir fórmulas e funções simples. d) Ajustar aparência ('layout') de páginas e numerar. e) Visualizar e imprimir folha de cálculo. Evidências Requeridas <i>Evidência escrita/oral/prática:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 1 folha de cálculo (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página), incluindo cálculos aritméticos, e impressa após edição, manuseamento e formatação de células - 1 folha de cálculo impressa (máximo de 2 páginas), incluindo fórmulas e funções, e impressa com e sem apresentação de fórmulas utilizadas 	<p>Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar, desfazer, refazer, substituir Manusear: Inserir, seleccionar, copiar, apagar e mover.</p> <p>Formato de células: cor, fundo, bordas.</p> <p>Fórmulas: aritméticas, função soma, função média.</p> <p>Aparência: largura/altura de colunas/linhas.</p>

3.2. Módulos de Competência Genéricos

N_MO_HG013001_Relacionar_se socialmente de forma eficaz

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	<i>Relacionar-se socialmente de forma eficaz</i>
Código do módulo:	MO HG013001
Data da validação:	
Nível do QNQP:	3
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE
Progressão:	Este módulo faz parte do Certificado Vocacional 3. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4
Introdução ao módulo:	No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de encontrar as formas mais eficazes de concretizar os objectivos pessoais e das equipas em que está envolvido, através de um relacionamento são com os outros, utilizando escuta activa, comunicação assertiva, procura de complementaridade de papéis e estabelecimento de relações em que todos ganham.
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<ol style="list-style-type: none">1. Fortalecer a auto-estima e respeito pelas opiniões dos outros2. Escutar activamente3. Comunicar assertivamente4. Trabalhar em equipa e liderar equipas5. Estabelecer relações em que todos ganham

Resultado de aprendizagem 1:	Fortalecer a auto-estima e respeito pelas opiniões dos outros
-------------------------------------	--

Critérios de desempenho:

- (a) Consegue identificar os factores de motivação pessoal e os factores que motivam as outras pessoas
- (b) Percebe como as suas características pessoais são diferentes das características das outras pessoas, no que se refere aos tipos de atitude no trabalho
- (c) Valoriza as suas características pessoais e dos outros e tira partido das mesmas no contexto do trabalho

Contextos de aplicação:

Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos, etc.

Contexto profissional: entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho

Evidências requeridas:

Evidência escrita e oral de que o candidato:

- Preenche o instrumento de auto-conhecimento e os comportamentos seus e dos outros que lhe geram satisfação;
- Analisa e discute as diferenças pessoais e a sua relevância no contexto profissional e contexto social;
- Analisa e discute como as suas fraquezas podem ser complementadas com as forças dos outros;
- Elabora um plano de desenvolvimento para colmatar as suas fraquezas; e
- Explica aos outros qual o seu valor como pessoa em função das suas características pessoais e história profissional e social.

Resultado de aprendizagem 2:	Escutar activamente
-------------------------------------	----------------------------

Critérios de desempenho:

- (a) Actua com empatia, mostrando interesse pela pessoa, suas emoções e sentimentos
- (b) Não interrompe a mensagem do outro, mantendo uma atitude explícita de suporte e empatia, utilizando sinais não verbais, como o contacto visual, sorriso ou gestos de concordância
- (c) Não interrompe a mensagem do outro, mantendo uma atitude explícita de suporte e empatia, utilizando sinais não verbais, como o contacto visual, sorriso ou gestos de concordância
- (d) Coloca questões para identificar as necessidades, interesses, objectivos e sentimentos do interlocutor e reformula a mensagem para garantir que ela foi bem compreendida por si próprio
- (e) Solicita feed-back, incentiva a resposta imediata e a colocação de dúvidas

Contextos de aplicação:

Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos

Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações

Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)

Evidências requeridas:

Evidências requeridas por simulação, dramatizações ou apenas por observação do comportamento do candidato durante as actividades lectivas e de avaliação, o candidato demonstra ter escuta activa, de acordo com uma lista de verificação para os critérios de desempenho referidos

Resultado de aprendizagem 3:**Comunicar assertivamente**

Critérios de desempenho:

- (a) Explica o conteúdo do seu ponto de vista, quem, como e quando vai ser afectado pela sua ideia, revelando sem hesitação onde está menos claro no seu próprio pensamento

- (b) Dá exemplos do que propõe, mesmo sendo hipotéticos ou metafóricos

Procura ligar a sua mensagem às mensagens do outro, de forma a facilitar a sua compreensão pelo outro

Ajuda o outro a perceber como o seu raciocínio está construído através dos dados e observações que estão na base do raciocínio e colocando perguntas de uma forma que não induza as respostas ou que provoque comportamentos defensivos

Demonstra uma boa linguagem corporal durante uma conversa ou numa situação em que é alvo de críticas ou mensagens emocionalmente fortes

Contextos de aplicação:

Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos

Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações

Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)

Evidências requeridas:

Através de simulações, dramatizações ou apenas por observação do comportamento do candidato durante as actividades lectivas e de avaliação, o candidato demonstra ter comunicação assertiva, de acordo com uma lista de verificação para os critérios de desempenho referidos

Resultado de aprendizagem 4:**Trabalhar em equipa e liderar equipas**

Critérios de desempenho:

- (a) Percebe as fases necessárias para a formação da equipa e os comportamentos típicos interpessoais e comportamentos típicos do grupo, durante essas fases e consegue identificar em que fase o grupo se encontra e que tipo de apoio necessita para evoluir para outra fase
- (b) Define papéis formais e informais para os membros da equipa, em função da tarefa a executar e distribui as tarefas de acordo com os papéis formais e informais
- (c) Gere os conflitos do grupo e aproveita os conflitos para clarificar papéis

Contextos de aplicação:

Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos

Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações

Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)

Evidências requeridas:

Evidências escritas, orais, simulação/dramatização

- Explica como a equipa se vai construindo ao longo das fases, ilustrando a explicação com exemplos práticos;
- Com base nos objectivos de uma tarefa, define os papéis, formais e informais, para cada um dos membros de uma equipa de trabalho; e
- Após a realização da tarefa, apresenta e discute a importância dos papéis informais no funcionamento da equipa, mostrando como os membros da equipa desempenharam estes papéis

Simulação/dramatização:

Numa situação programada de conflito é utilizando um roteiro pré-definido, gere o conflito presente com vista à solução e discute, após o alcance da solução, quais foram os papéis dos vários membros da equipa que tiveram de ser reajustados.

Resultado de aprendizagem 5:

Estabelecer relações em que todos ganham

Critérios de desempenho:

- (a) Obtém informação sobre os interesses e objectivos das partes, identificando os interesses comuns e divergentes
- (b) Define formas possíveis para estabelecer o acordo e limites da negociação, analisando quem detém mais poder negocial
- (c) Explora opções em que ambas partes saiam a ganhar e consegue chegar a um acordo satisfatório para todas as partes

Contextos de aplicação:

Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos

Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)

Evidências requeridas:

Evidências, através de uma simulação/dramatização em grupo, de que o candidato:

- Demonstra os critérios de desempenho para preparar um encontro de negociação de acordo com uma lista de verificação; e
 - Demonstra os critérios de desempenho para dirigir uma reunião de negociação de acordo com uma lista de verificação
-

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos sobre como encontrar as formas mais eficazes de concretizar os objectivos pessoais e das equipas em que está envolvido e compreender melhor o seu papel na organização.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem (Resultados de aprendizagem 1 a 5)

O módulo deverá combinar métodos activos e centrados no formando a partir do uso de demonstrações, dramatizações/simulações e exercícios práticos conjugados com métodos expositivos

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

Necessidades Especiais

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

Referências

1. Boog, Gustavo e Boog, Madalena. (2008). Com-Viver em Equipa: Construindo Relacionamentos Sustentáveis. São Paulo: M.Books do Brasil Edi
2. Dias, Fernando. (2004). Relações Grupais e Desenvolvimento Humano. Lisboa: Instituto Piaget
3. Katz, Bernard. (1993). Comunicação: Poder da Empresa. Lisboa: Clássica Editora
4. Kuczarski, Thomas e Kuczarski, Susan. (1999). Liderança Baseada em Valores: Reconstruindo o Compromisso, o Desempenho e a Produtividade do Empregado. São Paulo: Educator
5. Martins, Vera. (2005). Seja Assertivo: Como Conseguir mais Autoconfiança e firmeza na sua vida profissional e pessoal. Rio de Janeiro: 9ª Edição, Elsevier
6. Palladino, Connie (2007). Como Desenvolver a Auto-Estima: um Guia para o Sucesso. Rio de Janeiro: Qualitymark

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.

N_MO_HG013002_Preparar_se para o emprego

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	<i>Preparar-se para o emprego</i>
Código do módulo:	MO HG013002
Data da validação:	
Nível do QNQP:	3
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE
Progressão:	Este módulo faz parte do Certificado Vocacional 3. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4
Introdução ao módulo:	No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de compreender melhor o papel na organização, os objectivos do seu trabalho e garantir uma boa planificação e gestão pessoal do tempo, de forma a atingir o máximo de produtividade e qualidade no seu trabalho pessoal, bem como preparar-se para novos desafios profissionais através da candidatura a emprego e conhecimento das técnicas de tomada de decisões

Resumo dos resultados de aprendizagem:

1. Compreender o seu papel na organização
2. Planificar e gerir o tempo de trabalho
3. Candidatar-se a um emprego

5. Definir o problema e os objectivos a atingir e avaliar e ponderar as alternativas

Resultado de aprendizagem 1:**Compreender o seu papel na organização**

Critérios de desempenho:

- (a) Identifica a sua área de trabalho e a sua ligação com as outras áreas da organização, através de um diagrama
- (b) Consegue definir as várias actividades da sua área
- (c) Descreve a sua actividade e percebe a sua importância

Contextos de aplicação:

Contexto profissional: contribuição na concretização missão, objectivos e visão organizacionais

Evidências requeridas:

Evidências escrita e orais de que o candidato:

- Identifica a sua área de trabalho e as áreas com que esta se relaciona, desenhando num modelo pré-definido, as ligações sequenciais entre as mesmas através da informação ou produtos que são fornecidos por uma actividade a outra; e
 - Descreve em detalhe a sua actividade, destacando as actividades que mais contribuem para os objectivos da organização
-

Resultado de aprendizagem 2:**Planificar e gerir o tempo de trabalho**

Critérios de desempenho:

- (a) Identifica todas as tarefas relacionadas com o trabalho individual e classifica as prioridades para as tarefas
- (b) Mede e gere o tempo necessário para completar cada tarefa e o período do dia e do mês ideal para a mesma
- (c) Prioriza, na sua agenda, a execução das tarefas e demonstra reservar tempo para tarefas não previstas e mantém a sua agenda actualizada e organizada
- (d) Identifica razões e implicações para ser pontual e cumprir com os prazos estabelecidos e possíveis motivos para não cumprir os prazos ou não ser pontual
- (e) Anota e organiza em tempo útil a informação

Contextos de aplicação:

Contexto social: planificação e gestão das actividades familiares, de lazer

Contexto da formação : planificação e gestão das actividades lectivas

Contexto profissional: planificação e gestão das actividades laborais

Evidências requeridas:

Evidências escritas que o candidato:

- Descreve as tarefas que executa.
- Classifica as tarefas de acordo com uma matriz de importância e urgência.
- Preenche a sua agenda de acordo com os tempos de execução, o período ideal para a realização das tarefas e as reservas de tempo para tarefas não previstas.
- Elabora a síntese de um encontro ou de uma exposição

Resultado de aprendizagem 3:**Candidatar-se a um emprego**

Critérios de desempenho:

- (a) Elabora o CV em função da vaga de trabalho apresentado por diferentes meios
- (b) Prepara-se adequadamente para uma entrevista de trabalho, questionando-se sobre os aspectos-chave com que se deve preocupar
- (c) Realiza com sucesso uma entrevista de trabalho

Contextos de aplicação:

Contexto profissional: elaboração de um CV e entrevista para emprego

Evidências requeridas:

Evidências escritas de que o candidato elabora, por escrito, o seu CV em função de um anúncio num jornal ou relato de uma conversa

Evidências através de simulação/dramatização:

- Preparação de uma entrevista em que o candidato se questiona sobre quais os aspectos-chave com que se deve preocupar; e
 - Realização de uma entrevista onde o candidato demonstra, de acordo com uma grelha de observação e comparação, ter as respostas adequadas, manifestando também auto-confiança, clareza de objectivos, escuta activa e comunicação assertiva.
-

Resultado de aprendizagem 4:**Definir o problema e os objectivos a atingir e avaliar e ponderar as alternativas**

Critérios de desempenho:

- (a) Recolhe informações que lhe permitem definir com clareza o problema a resolver
- (b) Caracteriza o problema, identificando seus sintomas e causas
- (c) Identifica as alternativas possíveis para a solução do problema e selecciona a melhor de acordo com os benefícios esperados e os custos da sua implementação

Contextos de aplicação:

Contexto social: resolução de conflitos na família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos

Contexto da formação: aulas (exercícios e avaliações)

Contexto profissional: área ou equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)

Evidências requeridas:

Evidências escritas e orais de que o candidato:

- Perante um problema concreto descrito num estudo de caso, consegue separar a informação fundamental da acessória.
 - Perante um problema concreto, descrito num estudo de caso, consegue caracterizar o problema e os seus sintomas, num modelo de árvore de problemas, separando causas principais e causas secundárias.
 - Em função de um caso apresentado, elabora uma lista de alternativas, identificando os seus benefícios e custos e os actores afectados positiva ou negativamente pela alternativa, de acordo com um modelo pré-definido
-

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos sobre como encontrar as formas mais eficazes de concretizar os objectivos pessoais e das equipas em que está envolvido e compreender melhor o seu papel na organização.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem (Resultados de aprendizagem 1 a 4)

O módulo deverá combinar métodos activos e centrados no formando a partir do uso de demonstrações, dramatizações/simulações e exercícios práticos conjugados com métodos expositivos

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

Necessidades Especiais

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

Referências

7. Boog, Gustavo e Boog, Madalena. (2008). Com-Viver em Equipa: Construindo Relacionamentos Sustentáveis. São Paulo: M.Books do Brasil Edi
8. Dias, Fernando. (2004). Relações Grupais e Desenvolvimento Humano. Lisboa: Instituto Piaget

9. Katz, Bernard. (1993). Comunicação: Poder da Empresa. Lisboa: Clássica Editora
10. Kuczmarski, Thomas e Kuczmarski, Susan. (1999). Liderança Baseada em Valores: Reconstruindo o Compromisso, o Desempenho e a Produtividade do Empregado. São Paulo: Educator
11. Martins, Vera. (2005). Seja Assertivo: Como Conseguir mais Autoconfiança e firmeza na sua vida profissional e pessoal. Rio de Janeiro: 9ª Edição, Elsevier
12. Palladino, Connie (2007). Como Desenvolver a Auto-Estima: um Guia para o Sucesso. Rio de Janeiro: Qualitymark

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.

N_MO_HG023001_Usar lingua Inglesa em situações profissionais

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	<i>Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais</i>
Código do módulo:	MO HG023001
Data da validação:	
Nível do QNQP:	3
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de inscrição serão estabelecidos pelo Centro de Ensino. Contudo, é aconselhável que candidato tenha concluído com êxito a 10ª classe ou um nível equivalente, ou tenha completado um curso de principiantes em Inglês
Progressão:	Este módulo faz parte de uma série de módulos que em conjunto constituem o nível 3 de qualificação em Inglês. A conclusão com êxito deste módulo e de todos os outros de nível 3 é necessária para a progressão para o certificado vocacional 4 em agro-pecuária.
Introdução ao módulo:	Após conclusão desta unidade os candidatos serão capazes de comunicar, a um nível elementar, em situações do dia a dia sociais, pessoais e profissionais.

**Resumo dos resultados
de aprendizagem:**

1. Cumprimentar e apresentar-se a outras pessoas formal e informalmente
 2. Interagir com outros, partilhar e pedir informação
 3. Preencher formulários que requerem informação pessoal e profissional
-

Resultado de aprendizagem 1:	Cumprimentar e apresentar-se a outras pessoas formal e informalmente
-------------------------------------	---

Critérios de desempenho:

- (a) Pergunta o nome a outro e dizer o seu nome e apelido
- (b) Apresenta-se e cumprimenta outros formal e informalmente
- (c) Usa expressões corteses

Contextos de aplicação:

Cumprimentar e apresenta-se numa variedade de ambientes, formal e informal, na sala de aulas, e em situações sociais e profissionais.

Formal: profissional, local de trabalho, sala de aula.

Informar: ocasiões sociais com amigos

Evidências requeridas:

O candidato deve demonstrar uma compreensão e habilidade de usar apropriadamente formas de se apresentar e despedir, de cumprimentar e expressar num ambiente social e profissional

Resultado de aprendizagem 2:	Interagir com outros, partilhar e pedir informação
-------------------------------------	---

Critérios de desempenho:

- (a) Partilha e solicita informação
- (b) Comunica necessidades e desejos pessoais
- (c) Conduz uma conversa simples
- (d) Pergunta e diz onde alguém ou alguma coisa esta localizada
- (e) Identifica partes de um edifício

Contextos de aplicação:

Troca de informação numa variedade de ambientes

Partilha e solicitação de informação: oral, escrita, cara a cara, por telefone

Evidências requeridas:

O candidato deve demonstrar compreensão e habilidade para comunicar claramente e concisamente informação usando linguagem apropriada num ambiente profissional

Resultado de aprendizagem 3:	Preencher formulários que requerem informação pessoal e profissional
-------------------------------------	---

Critérios de desempenho:

- (a) Preenche formulários que requerem informação pessoal
- (b) Escreve parágrafos curtos sobre si próprio, a escola e o local de trabalho

Contextos de aplicação:

Um gama completa de formulários que requerem informação simples pessoal e profissional

Parágrafos curtos usando informação contida dos formulários

Formulários: hotel, emigração, outros relacionados com a área vocacional

Evidências requeridas:

O candidato deve demonstrar uma compreensão e habilidades para preencher formulários e escrever parágrafos curtos usando gramática e pontuação apropriadas

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Este módulo tem como objectivo capacitar os candidatos a adquirir competência de linguagem, a um nível elementar, requeridos para usar o Inglês para comunicar e ir ao encontro de necessidades pessoais e profissionais. Ele deve guiar o candidato para a aquisição de habilidades genéricas em contextos de linguagem comum, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e de trabalho. Esta unidade tem ênfase na interpretação e uso do Inglês falado todos os dias e em contextos vocacionais. Ele está desenhado para ir ao encontro das necessidades de uma larga gama de candidatos e utilizadores.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem (Resultados de aprendizagem 1, 2 e 3)

Numa unidade de comunicação, o conteúdo/contexto é melhor definido em termo de situações; meios e actividades através dos quais as habilidades relacionadas com os resultados de aprendizagem são praticados e desenvolvidos. Este modulo deve providenciar as seguintes oportunidades:

- Usar a língua Inglesa com uma variedade de objectivos com um balanço entre usos produtivos e receptivos apropriados as necessidades individuais dos candidatos. Por exemplo, dar informação sobre si próprio, o ambiente que o rodeia, o local de trabalho: descrições sobre sentimentos oralmente e por escrito.
- Usar a língua Inglesa numa gama de ambientes pessoais, sociais e vocacionais. Por exemplo, fazer uma chamada telefónica pessoal ouvir instruções e notícias.
- Ouvir uma variedade de mensagens que cobrem uma gama de necessidades. Por exemplo, usar o telefone, trabalhar num grupo, ouvir noticiários na rádio ou televisão. Items de comunicação oral adequados a uma avaliação sumativa deverão lidar com tópicos que são familiares ao candidato em termos de formato, assunto, vocabulário e objectivo.
- Usar uma variedade de formas de comunicação oral. Por exemplo usar o telefone, comunicar num grupo.
- Preencher formulários que requerem informação pessoal e profissional, escrever parágrafos curtos usando a informação dos formulários.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O ensino aprendizagem neste módulo deve ser activo e centrado no candidato. Os candidatos devem ter a oportunidade de planificar e tomar decisões por eles próprios, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupos. A indução às actividades deve assegurar que os candidatos têm uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Devem ser realizadas uma serie de actividades, algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe. Estas actividades devem providenciar oportunidades de usar a língua Inglesa em situações reais para objectivos reais e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

As turmas devem suficientemente pequenas para permitir a realização de actividades práticas desta natureza e permitir que os candidatos sejam envolvidos nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a oportunidade de sucesso como o risco de falhar.

Recomenda-se que o horário dos módulos de Inglês seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os candidatos se engajem em combinações realísticas de comunicação tanto dentro como fora da escola/centro de ensino.

As oportunidades de refazer, rever, e avaliar pelos candidatos, pelos colegas e pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar os candidatos num uso variado e objectivado de habilidades de linguagem inter-relacionadas. As unidades podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino-aprendizagem. Recomenda-se que estas unidades sejam negociadas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser encorajado pois dá oportunidades aos candidatos de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, trabalho completado pelos candidatos como membros do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando esse mesmo trabalho é submetido como evidência na avaliação sumativa do candidato.

Combinando módulos de “Inglês” com outros módulos:

O conteúdo de outros módulos pode ser usado para providenciar actividades que envolvam prática e desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser desenhados numa forma cruzada com outros módulos e terem como objectivo desenvolver habilidades de comunicação em contextos extraídos de outros módulos.

Porque a comunicação em Inglês é um assunto nuclear, é importante que, o mais possível, o ênfase da área vocacional esteja reflectido no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os formadores de Inglês trabalhem com os seus colegas dos módulos vocacionais para discutir oportunidades de avaliação que permitam a avaliação cruzada de módulos.

A determinação de desempenho satisfatório para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo requerido para cumprir com o objectivo da avaliação sumativa. Contudo, o numero de actividades realizadas pelo candidato não devia estar limitada a esses especificados.

Os formadores devem distinguir entre os seus diferentes papeis na avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e suporte requerida pelo candidato pode ser legitimamente dada pelo formador. Tarefas que tem a ver com a avaliação sumativa devem ser completadas pelo candidato sem ajuda. Contudo, devia ser aceitável que o formador chame a atenção do candidato para um erro geral em relação a um critério de desempenho particular ou redireccionar o candidato durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

As escolas ou Centros de ensino deveriam tomar nota do seguinte, antes de desenhar os instrumentos de avaliação:

Objectivo. Em certa medida o objectivo da comunicação estará definido nos contextos de aplicação. Contudo, é razoável esperar que o candidato não só irá identificar a objectivo principal do texto, i.e. providenciar informação, mas também irá mostrar que tem consciência do contexto no qual esta informação é dada, por exemplo num noticiário televisivo, num vídeo de treino, etc.

Convenções. A comunicação falada escolhida para avaliação sumativa deveria claramente incorporar as características e convenções apropriadas a cada forma particular, por exemplo, se o candidato está a ouvir a uma parte do noticiário da televisão; o grau de formalidade, a escolha de vocabulário e o estilo da linguagem são típicos desse tipo de comunicação.

Resultado de Aprendizagem 1 e 2

A evidência do desempenho da habilidade do candidato de tomar parte em discussões pode ser avaliada na forma de um áudio/vídeo ou numa lista de verificação/observação.

Evidência deve ser providenciada da participação do candidato em pelo menos 2 discussões sobre assuntos directos. Estas discussões deviam providenciar oportunidades para os candidatos darem e obterem informação e trocarem ideias. Uma discussão devia ser a dois e a outra devia ser num pequeno grupo.

Algum encorajamento e direcção podem ser dados pelo formador a este nível. A audibilidade, tom de voz, volume da voz, expressões faciais e linguagem corporal devem ser também observadas.

Resultado de Aprendizagem 3

O candidato deve produzir 4 evidências escritas sobre diferentes assuntos relacionados com o ambiente social e a área vocacional do candidato. Duas evidências devem ser formulários preenchidos e as outras duas devem ser parágrafos curtos com não mais do que 150 palavras.

Todo o material deve ser preciso, complete e relevante para o assunto e objectivo e deve obedecer as convenções estabelecidas. Todo o material deve ser escrito à mão.

Necessidades Especiais

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

Referências

1. "COMMUNICATION SKILLS 1" – Unit Ref: U2005905 – Botswana
2. "COMMUNICATION 1" – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
3. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.

N_MO_HG023002_Comunicar informação trabalho

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	<i>Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa</i>
Código do módulo:	MO HG023002
Data da validação:	
Nível do QNQP:	3
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de inscrição serão estabelecidos pelo Centro de Ensino. Contudo, é aconselhável que candidato tenha concluído com êxito a 10 ^a classe ou um nível equivalente, ou tenha completado um curso de principiantes em Inglês
Progressão:	Este módulo faz parte de uma série de módulos que em conjunto constituem o nível 3 de qualificação em Inglês. A conclusão com êxito deste módulo e de todos os outros de nível 3 é necessária para a progressão para o certificado vocacional 4 em agro-pecuária.
Introdução ao módulo:	Após conclusão desta unidade os candidatos serão capazes de solicitar e providenciar informação relacionada com o seu trabalho.
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<ol style="list-style-type: none">1. Trocar opiniões e relatar factos relacionados com o trabalho2. Preparar-se para usar língua Inglesa oralmente em conteúdos vocacionais específicos num cenário relacionado com o trabalho3. Usar língua Inglesa oralmente num cenário relacionado com o trabalho

Resultado de aprendizagem 1:	Trocar opiniões e relatar factos relacionados com o trabalho
-------------------------------------	---

Critérios de desempenho:

- (a) Faz afirmações e requerimentos simples relacionados com o seu próprio trabalho
- (b) Faz perguntas e dá repostas sobre o seu trabalho e o de outros
- (c) Realiza e participa em conversações de trabalho simples

Contextos de aplicação:

Tipos de comunicação: comunicação falada que combina conteúdos factuais com factos afirmados claramente, pontos de vista ou sentimentos

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

Grau de detalhe: contendo vários itens de informação

Evidências requeridas:

O candidato deve demonstrar a habilidade de manter uma interacção profissional simples de acordo com os critérios de desempenho e os contextos de aplicação

Resultado de aprendizagem 2:	Preparar-se para usar língua Inglesa oralmente em conteúdos vocacionais específicos num cenário relacionado com o trabalho
-------------------------------------	---

Critérios de desempenho:

- (a) Identifica objectivo do comunicado oral
- (b) Identifica o contexto do comunicado
- (c) Identifica definições e significados especializados

Contextos de aplicação:

Tipos de comunicados orais incluem:

- Anúncios e instruções
- Aula
- Apresentações
- Noticiários
- Debates e discussões
- Conversações telefónicas
- Entrevistas para emprego

Evidências requeridas:

O candidato deve demonstrar habilidade de identificar tipos diferentes de comunicados

Resultado de aprendizagem 3:**Usar língua Inglesa oralmente num cenário relacionado com o trabalho**

Critérios de desempenho:

- (a) Usa estrutura retórica apropriada
- (b) Usa pronunciação compreensível
- (c) Usa dicas não verbais apropriadas
- (d) Usa estratégias apropriadas de interagir com os outros para atingir resultados no local de trabalho.

Contextos de aplicação:

O contexto de aplicação deste elemento de competência esta expresso completamente nos critérios de desempenho

Evidências requeridas:

O candidato deve mostrar habilidade de discutir e fazer apresentações sobre tópicos que lhe são familiares

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Este módulo tem como objectivo capacitar os candidatos a adquirir competência de linguagem, a um nível elementar, requeridos para usar o Inglês para comunicar e ir ao encontro de necessidades pessoais e profissionais. Ele deve guiar o candidato para a aquisição de habilidades genéricas em contextos de linguagem comum, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e de trabalho. Esta unidade tem ênfase na interpretação e uso do Inglês falado todos os dias e em contextos vocacionais. Ele está desenhado para ir ao encontro das necessidades de uma larga gama de candidatos e utilizadores.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem (Resultados de aprendizagem 1, 2 e 3)

Numa unidade de comunicação, o conteúdo/contexto é melhor definido em termo de situações; meios e actividades através dos quais as habilidades relacionadas com os resultados de aprendizagem são praticados e desenvolvidos. Este modulo deve providenciar as seguintes oportunidades:

- Usar a língua Inglesa com uma variedade de objectivos com um balanço entre usos produtivos e receptivos apropriados as necessidades individuais dos candidatos. Por exemplo, dar informação, descrever sentimentos, argumentar e persuadir, dar assistência, juntar informação, perguntar.
- Usar a língua Inglesa numa gama de ambientes pessoais, sociais e vocacionais. Por exemplo, fazer uma chamada telefónica pessoal, fazer planos num grupo, ouvir e dar instruções.
- Ouvir uma variedade de mensagens que cobrem uma gama de necessidades. Por exemplo, usar o telefone, trabalhar num grupo, ouvir um orador, ouvir noticiários na rádio ou televisão. Items de comunicação oral adequados a uma avaliação sumativa deverão lidar com tópicos que são familiares ao candidato em termos de formato, assunto, vocabulário e objectivo.
- Usar uma variedade de formas de comunicação oral. Por exemplo usar o telefone, comunicar num grupo, tomar parte numa entrevista, fazer uma apresentação, fazer um relatório.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O ensino aprendizagem neste módulo deve ser activo e centrado no candidato. Os candidatos devem ter a oportunidade de planificar e tomar decisões por eles próprios, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupos. A indução às actividades deve assegurar que os candidatos têm uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Devem ser realizadas uma serie de actividades, algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe. Estas actividades devem providenciar oportunidades de usar a língua Inglesa em situações reais para objectivos reais e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

As turmas devem suficientemente pequenas para permitir a realização de actividades práticas desta natureza e permitir que os candidatos sejam envolvidos nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a oportunidade de sucesso como o risco de falhar.

Recomenda-se que o horário dos módulos de Inglês seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os candidatos se engajem em combinações realísticas de comunicação tanto dentro como fora da escola/centro de ensino.

As oportunidades de refazer, rever, e avaliar pelos candidatos, pelos colegas e pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar os candidatos num uso variado e objectivado de habilidades de linguagem inter-relacionadas. As unidades podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino-aprendizagem. Recomenda-se que estas unidades sejam negociadas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser encorajado pois dá oportunidades aos candidatos de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, trabalho completado pelos candidatos como membros do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando esse mesmo trabalho é submetido como evidência na avaliação sumativa do candidato.

Combinando módulos de “Inglês” com outros módulos:

O conteúdo de outros módulos pode ser usado para providenciar actividades que envolvam prática e desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser desenhados numa forma cruzada com outros módulos e terem como objectivo desenvolver habilidades de comunicação em contextos extraídos de outros módulos.

Porque a comunicação em Inglês é um assunto nuclear, é importante que, o mais possível, o ênfase da área vocacional esteja reflectido no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os formadores de Inglês trabalhem com os seus colegas dos módulos vocacionais para discutir oportunidades de avaliação que permitam a avaliação cruzada de módulos.

A determinação de desempenho satisfatório para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo requerido para cumprir com o objectivo da avaliação sumativa. Contudo, o numero de actividades realizadas pelo candidato não devia estar limitada a esses especificados.

Os formadores devem distinguir entre os seus diferentes papeis na avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e suporte requerida pelo candidato pode ser legitimamente dada pelo formador. Tarefas que tem a ver com a avaliação sumativa devem ser completadas pelo candidato sem ajuda. Contudo, devia ser aceitável que o formador chame a atenção do candidato para um erro geral em relação a um critério de desempenho particular ou redireccionar o candidato durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

As escolas ou Centros de ensino deveriam tomar nota do seguinte, antes de desenhar os instrumentos de avaliação:

Objectivo. Em certa medida o objectivo da comunicação estará definido nos contextos de aplicação. Contudo, é razoável esperar que o candidato não só irá identificar a objectivo principal do texto, i.e. providenciar informação, mas também irá mostrar que tem consciência do contexto no qual esta informação é dada, por exemplo num noticiário televisivo, num vídeo de treino, etc.

Convenções. A comunicação falada escolhida para avaliação sumativa deveria claramente incorporar as características e convenções apropriadas a cada forma particular, por exemplo, se o candidato está a ouvir a uma parte do noticiário da televisão; o grau de formalidade, a escolha de vocabulário e o estilo da linguagem são típicos desse tipo de comunicação.

Resultados de Aprendizagem 1 a 3

A evidência do desempenho da habilidade do candidato de tomar parte em discussões pode ser avaliada na forma de um áudio/vídeo ou numa lista de verificação/observação.

Evidência deve ser providenciada da participação do candidato em pelo menos 2 discussões sobre assuntos directos. Estas discussões deviam providenciar oportunidades para os candidatos darem e obterem informação e trocarem ideias. Uma discussão devia ser a dois e a outra devia ser num pequeno grupo.

Algum encorajamento e direcção podem ser dados pelo formador a este nível. A audibilidade, tom de voz, volume da voz, expressões faciais e linguagem corporal devem ser também observadas.

Necessidades Especiais

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

Referências

4. "COMMUNICATION SKILLS 1" – Unit Ref: U2005905 – Botswana
5. "COMMUNICATION 1" – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
6. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK
7. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	<i>Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa</i>
Código do módulo:	MO HG023003
Data da validação:	
Nível do QNQP:	3
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de inscrição serão estabelecidos pelo Centro de Ensino. Contudo, é aconselhável que candidato tenha concluído com êxito a 10 ^a classe ou um nível equivalente, ou tenha completado um curso de principiantes em Inglês
Progressão:	Este módulo faz parte de uma série de módulos que em conjunto constituem o nível 3 de qualificação em Inglês. A conclusão com êxito deste módulo e de todos os outros de nível 3 é necessária para a progressão para o certificado vocacional 4 em agro-pecuária.
Introdução ao módulo:	Após conclusão desta unidade os candidatos serão capazes de ler, a um nível elementar, e compreender anúncios, instruções escritas e outros materiais escritos relacionados com a profissão.
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<ol style="list-style-type: none">1. Preparar-se para ler textos vocacionais específicos na língua Inglesa2. Ler e seguir textos simples da área vocacional específica escritos em língua Inglesa

Resultado de aprendizagem 1:	Preparar-se para ler textos vocacionais específicos na língua Inglesa
-------------------------------------	--

Critérios de desempenho:

- (a) Identifica o objectivo de textos
- (b) Identifica o contexto de textos
- (c) Identifica definições e significados especializados

Contextos de aplicação:

Distinção de características numa variedade de formas literárias

Especializado: relacionado com a área vocacional

Evidências requeridas:

O candidato deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos de géneros de leitura

Resultado de aprendizagem 2:	Ler e seguir textos simples da área vocacional específica escritos em língua Inglesa
-------------------------------------	---

Critérios de desempenho:

- (a) “Skim” e “Scan” textos
- (b) Lê para extrair os pontos e ideias principais
- (c) Lê para encontrar detalhes relevantes
- (d) Usa o conhecimento de vocabulário, gramática e estrutura do texto para interpretar o significado
- (e) Interpreta diagramas, gráficos e textos usando imagens visuais

Contextos de aplicação:

O contexto de aplicação deste elemento de competência está completamente expresso nos critérios de desempenho

Evidências requeridas:

O candidato deve demonstrar uma compreensão providenciando as respostas apropriadas a cada tarefa

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Este módulo tem como objectivo capacitar os candidatos a adquirir competência de linguagem, a um nível elementar, requeridos para usar o Inglês para comunicar e ir ao encontro de necessidades pessoais e profissionais. Ele deve guiar o candidato para a aquisição de habilidades genéricas em contextos de linguagem comum, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e de trabalho. Esta unidade tem ênfase na interpretação e uso do Inglês escrito em contextos vocacionais. Ele está desenhado para ir ao encontro das necessidades de uma larga gama de candidatos e utilizadores.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem (Resultados de aprendizagem 1 e 2)

Numa unidade de comunicação, o conteúdo/contexto é melhor definido em termo de situações; meios e actividades através dos quais as habilidades relacionadas com os resultados de aprendizagem são praticados e desenvolvidos. Este modulo deve providenciar as seguintes oportunidades:

- Olhar para uma gama de comunicação escrita usada no campo vocacional – por exemplo manuais de instrução, livros, brochuras, prospectos, folhetos, material de divulgação, sinais públicos e anúncios.
- Identificar o objectivo do texto, e o contexto em que aquela informação é usada – por exemplo um aviso, uma instrução, um convite.
- Praticar várias estratégias de leitura e habilidades referidas nos critérios de desempenho

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O ensino aprendizagem neste módulo deve ser activo e centrado no candidato. Os candidatos devem ter a oportunidade de planificar e tomar decisões por eles próprios, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupos. A indução às actividades deve assegurar que os candidatos têm uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Devem ser realizadas uma serie de actividades, algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe. Estas actividades devem providenciar oportunidades de usar a língua Inglesa em situações reais para objectivos reais e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

As turmas devem suficientemente pequenas para permitir a realização de actividades práticas desta natureza e permitir que os candidatos sejam envolvidos nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a oportunidade de sucesso como o risco de falhar.

Recomenda-se que o horário dos módulos de Inglês seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os candidatos se engajem em combinações realísticas de comunicação tanto dentro como fora da escola/centro de ensino.

As oportunidades de refazer, rever, e avaliar pelos candidatos, pelos colegas e pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar os candidatos num uso variado e objectivado de habilidades de linguagem inter-relacionadas. As unidades podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino-aprendizagem. Recomenda-se que estas unidades sejam negociadas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser encorajado pois dá oportunidades aos candidatos de praticar e ganhar experiência pratica da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais.

Contudo, trabalho completado pelos candidatos como membros do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando esse mesmo trabalho é submetido como evidencia na avaliação sumativa do candidato.

Combinando módulos de “Inglês” com outros módulos:

O conteúdo de outros módulos pode ser usado para providenciar actividades que envolvam prática e desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser desenhados numa forma cruzada com outros módulos e terem como objectivo desenvolver habilidades de comunicação em contextos extraídos de outros módulos.

Porque a comunicação em Inglês é um assunto nuclear, é importante que, o mais possível, o ênfase da área vocacional esteja reflectido no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os formadores de Inglês trabalhem com os seus colegas dos módulos vocacionais para discutir oportunidades de avaliação que permitam a avaliação cruzada de módulos.

A determinação de desempenho satisfatório para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo requerido para cumprir com o objectivo da avaliação sumativa. Contudo, o numero de actividades realizadas pelo candidato não devia estar limitada a esses especificados.

Os formadores devem distinguir entre os seus diferentes papeis na avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e suporte requerida pelo candidato pode ser legitimamente dada pelo formador. Tarefas que tem a vão ser parte das evidencias para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo candidato sem ajuda. Contudo, devia ser aceitável que o formador chame a atenção do candidato para um erro geral em relação a um critério de desempenho particular ou redireccionar o candidato durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

As escolas ou Centros de ensino deveriam tomar nota do seguinte, antes de desenhar os instrumentos de avaliação:

Objectivo. Em certa medida o objectivo da comunicação estará definido nos contextos de aplicação. Contudo, é razoável esperar que o candidato não só irá identificar a objectivo principal do texto, i.e. providenciar informação, mas também irá mostrar que tem consciência do contexto no qual esta informação é dada, por exemplo num noticiário televisivo, num vídeo de treino, etc.

Convenções. A comunicação falada escolhida para avaliação sumativa deveria claramente incorporar as características e convenções apropriadas a cada forma particular, por exemplo, se o candidato está a ouvir a uma parte do noticiário da televisão; o grau de formalidade, a escolha de vocabulário e o estilo da linguagem são típicos desse tipo de comunicação.

Resultados de Aprendizagem 1 a 2

A evidência do desempenho da habilidade do candidato de ler e seguir textos simples em Inglês específicos do campo vocacional pode ser trabalhos, testes escritos, apresentações orais ou lista de verificação/observação.

Evidência dever se providenciada da leitura do candidato em pelo menos 2 tipos de textos e da identificação do objectivo e contexto do texto; extrair os pontos e ideias principais do texto e usar a informação no trabalho escrito e oral.

Necessidades Especiais

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

Referências

8. “COMMUNICATION SKILLS 1” – Unit Ref: U2005905 – Botswana
9. “COMMUNICATION 1” – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
10. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK
11. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.

N_MO_HG023004_Produzir materiais escritos

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	<i>Produzir materiais escritos na língua Inglesa</i>
Código do módulo:	MO HG023004
Data da validação:	
Nível do QNQP:	3
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Os requisitos de inscrição serão estabelecidos pelo Centro de Ensino. Contudo, é aconselhável que candidato tenha concluído com êxito a 10 ^a classe ou um nível equivalente, ou tenha completado um curso de principiantes em Inglês
Progressão:	Este módulo faz parte de uma série de módulos que em conjunto constituem o nível 3 de qualificação em Inglês. A conclusão com êxito deste módulo e de todos os outros de nível 3 é necessária para a progressão para o certificado vocacional 4 em agro-pecuária.
Introdução ao módulo:	Após conclusão desta unidade os candidatos serão capazes de compreender e escrever materiais relacionados com a profissão, na língua Inglesa.
Resumo dos resultados de aprendizagem:	

1. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos na língua Inglesa
 2. Escrever textos da área vocacional específica
-

Resultado de aprendizagem 1:**Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos na língua Inglesa**

Critérios de desempenho:

- (a) Identifica o objectivo de textos
- (b) Identifica o contexto de textos
- (c) Identifica definições e significados especializados

Contextos de aplicação:

Distinção entre características de uma variedade de formas literárias

Especializado: relacionado com a sua área vocacional

Evidências requeridas:

O candidato deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos escrita na sua área vocacional

Resultado de aprendizagem 2:**Escrever textos da área vocacional específica**

Critérios de desempenho:

- (a) Usa o “layout” apropriado
- (b) Usa a estrutura retórica apropriada
- (c) Organiza as fases de textos
- (d) Usa instrumentos coesivos apropriados
- (e) Usa vocabulário e gramática apropriados
- (f) Usa ortografia e pontuação padrão

Contextos de aplicação:

Produção de uma variedade de textos simples relacionados com a área profissional:

- Descrições
- Narrativas
- Relatórios
- Cartas

Evidências requeridas:

Os candidatos devem demonstrar habilidade de produzir uma variedade de textos específicos da sua área vocacional

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Este módulo tem como objectivo capacitar os candidatos a adquirir competência de linguagem, a um nível elementar, requeridos para usar o Inglês para comunicar e ir ao encontro de necessidades pessoais e profissionais. Ele deve guiar o candidato para a aquisição de habilidades genéricas em contextos de linguagem comum, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e de trabalho. Esta unidade tem ênfase na interpretação e uso do Inglês escrito em contextos vocacionais. Ele está desenhado para ir ao encontro das necessidades de uma larga gama de candidatos e utilizadores.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem (Resultados de Aprendizagem 1 e 2)

Numa unidade de comunicação, o conteúdo/contexto é melhor definido em termo de situações; meios e actividades através dos quais as habilidades relacionadas com os resultados de aprendizagem são praticados e desenvolvidos. Este modulo deve providenciar as seguintes oportunidades:

- Olhar para uma gama de comunicação escrita usada no campo vocacional – por exemplo manuais de instrução, livros, brochuras, prospectos, folhetos, material de divulgação, sinais públicos e anúncios.
- Produzir evidencia escrita relevante para assuntos directos. Assuntos directos são aqueles que são rotina para o candidato e ocorrem comumente no ambiente em que ele/a vive ou trabalha. Exemplos de comunicação escrita sobre assuntos directos incluem cartas, memos, relatórios e folhetos.
- Itens de comunicação escrita adequadas para a avaliação sumativa lidarão com tópicos que são familiares para o candidato em termos de formato, assunto, vocabulários e objectivo.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O ensino aprendizagem neste módulo deve ser activo e centrado no candidato. Os candidatos devem ter a oportunidade de planificar e tomar decisões por eles próprios, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupos. A indução às actividades deve assegurar que os candidatos têm uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Devem ser realizadas uma serie de actividades, algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe. Estas actividades devem providenciar oportunidades de usar a língua Inglesa em situações reais para objectivos reais e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

As turmas devem suficientemente pequenas para permitir a realização de actividades práticas desta natureza e permitir que os candidatos sejam envolvidos nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a oportunidade de sucesso como o risco de falhar.

Recomenda-se que o horário dos módulos de Inglês seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os candidatos se engajem em combinações realísticas de comunicação tanto dentro como fora da escola/centro de ensino.

As oportunidades de refazer, rever, e avaliar pelos candidatos, pelos colegas e pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar os candidatos num uso variado e objectivado de habilidades de linguagem inter-relacionadas. As unidades podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino-aprendizagem. Recomenda-se que estas unidades sejam negociadas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser encorajado pois dá oportunidades aos candidatos de praticar e ganhar experiência prática da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, trabalho completado pelos candidatos como membros do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando esse mesmo trabalho é submetido como evidência na avaliação sumativa do candidato.

Combinando módulos de “Inglês” com outros módulos:

O conteúdo de outros módulos pode ser usado para providenciar actividades que envolvam prática e desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser desenhados numa forma cruzada com outros módulos e terem como objectivo desenvolver habilidades de comunicação em contextos extraídos de outros módulos.

Porque a comunicação em Inglês é um assunto nuclear, é importante que, o mais possível, o ênfase da área vocacional esteja reflectido no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os formadores de Inglês trabalhem com os seus colegas dos módulos vocacionais para discutir oportunidades de avaliação que permitam a avaliação cruzada de módulos.

A determinação de desempenho satisfatório para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo requerido para cumprir com o objectivo da avaliação sumativa. Contudo, o número de actividades realizadas pelo candidato não devia estar limitada a esses especificados.

Os formadores devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e suporte requerida pelo candidato pode ser legitimamente dada pelo formador. Tarefas que tem a ver com a avaliação sumativa devem ser completadas pelo candidato sem ajuda. Contudo, devia ser aceitável que o formador chame a atenção do candidato para um erro geral em relação a um critério de desempenho particular ou redireccionar o candidato durante a realização da tarefa.

Métodos e instrumentos de avaliação

As escolas ou Centros de ensino deveriam tomar nota do seguinte, antes de desenhar os instrumentos de avaliação:

Objectivo. Em certa medida o objectivo da comunicação estará definido nos contextos de aplicação. Contudo, é razoável esperar que o candidato não só irá identificar a objectivo principal do texto, i.e. providenciar informação, mas também irá mostrar que tem consciência do contexto no qual esta informação é dada.

Convenções. A comunicação escrita escolhida para avaliação sumativa deveria claramente incorporar as características e convenções apropriadas a cada forma particular, por exemplo, se o candidato está a ouvir a uma parte do noticiário da televisão; o grau de formalidade, a escolha de vocabulário e o estilo da linguagem são típicos desse tipo de comunicação.

Resultados de Aprendizagem 1 e 2

A evidência do desempenho da habilidade do candidato de escrever efectivamente pode ser na forma de um teste ou portfolio.

Evidência deve ser providenciada da redacção pelo candidato de pelo menos 2 trabalhos escritos relevantes.

Necessidades Especiais

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

Referências

12. "COMMUNICATION SKILLS 1" – Unit Ref: U2005905 – Botswana
13. "COMMUNICATION 1" – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
14. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK
15. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.

N_MO_HG033001_ Interpretar o espaço físico

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	<i>Interpretar o espaço físico em 2-D</i>
Código do módulo:	MO HG033001
Data da validação:	
Nível do QNQP:	3
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE. Capacidade de efectuar cálculos básicos com números racionais dados na forma decimal. Conhecimento das propriedades de figuras geométricas simples (triângulo, rectângulo, trapézio e circunferência)

Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação de nível 3 poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.

Após a conclusão deste módulo, o candidato pode aceder a qualquer nível de estudo ou actividade profissional que tenha como requisito:

Progressão:

- fazer medições, converter unidades de medida e efectuar operações básicas envolvendo as medições realizadas;
- usar coordenadas geográficas;
- usar o sistema cartesiano ortogonal;
- a capacidade de criar um sistema de coordenadas no seu sentido mais amplo, organizando, por exemplo, um sistema de localização de salas em escolas ou quartos em hotéis, de localização de lugares definidos num salão de festas com mais de 50 mesas, etc.;
- cálculo de perímetros e áreas de figuras planas.

Introdução ao módulo:

O candidato adquire a competência de fazer medições utilizando o Sistema Internacional e os instrumentos de medição habituais e de calcular perímetros e áreas de figuras de 2 dimensões.

O candidato reconhece vários sistemas de coordenadas usados no dia a dia, e adquire a competência de criar sistemas adequados a uma determinada situação.

Resumo dos resultados de aprendizagem:

1. Fazer medições
 2. Utilizar diferentes sistemas de coordenadas usados no dia a dia
 3. Calcular perímetros e áreas de figuras
-

Resultado de aprendizagem 1:

Fazer medições

Critérios de desempenho:

- (a) Estima comprimentos, massas, capacidades, tempos e temperaturas
- (b) Mede comprimentos, massas, capacidades, tempos e temperaturas
- (c) Converte unidades dadas para unidades pedidas
- (d) Efectua cálculos utilizando diferentes unidades do mesmo sistema de medição

Contextos de aplicação:

Sistema Internacional de Medição

Instrumentos de medição: régua, fita métrica, termómetro, balança de cozinha, “litro” e relógio

Operações básicas entre números racionais dados na forma decimal

Evidências requeridas:

Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de estimar e de medir massas, capacidades, tempos e temperaturas como o descrito nos critérios de desempenho a) e b).

Para mostrar a evidência, o candidato deve fazer uma estimativa das medidas requeridas em cada objecto e deve apresentar o resultado de duas medições usando cada um dos instrumentos indicados no Contexto de Aplicação

Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de converter unidades de medição e de efectuar cálculos com medidas dadas em diferentes unidades. Para mostrar a evidência, deve fazer , em cada subsistema, 5 conversões de múltiplos para submúltiplos e vice-versa.

Para o Critério de Desempenho d): Evidência escrita de que o candidato é capaz de adicionar, subtrair, multiplicar e dividir valores dados em diferentes unidades de medição

Resultado de aprendizagem 2:	Utiliza diferentes sistemas de coordenadas usados no dia a dia
-------------------------------------	---

Critérios de desempenho:

- (a) Dá exemplos de diversos sistemas de coordenadas usados no dia a dia (endereços físicos e electrónicos, salas de cinema, matrículas de registo de automóveis, etc.)
- (b) Identifica e explica o significado de cada uma das coordenadas de vários sistemas de coordenadas
- (c) Utiliza o sistema cartesiano ortogonal

Contextos de aplicação:

Sistemas de coordenadas usados no país: sistema de identificação individual, sistema de registo de automóveis, sistemas de endereços electrónicos e sistemas de identificação de lugares em salas de actos públicos

Papel quadriculado, régua e esquadro

Sistema cartesiano ortogonal

Evidências requeridas:

Evidência prática e escrita de que o candidato reconhece diferentes sistemas de coordenadas usados no dia a dia (descritos no Contexto de Aplicação) e explica o objectivo e o funcionamento de cada um, como indicado nos Critérios de Desempenho a) e b)

Para o Critério de Desempenho c): Evidência oral e escrita de que o candidato, usando o sistema Cartesiano Ortogonal, é capaz de indicar as coordenadas de 10 pontos dados graficamente e de que é capaz de representar graficamente 10 pontos dados através das suas coordenadas

Resultado de aprendizagem 3:	Calcula perímetros e áreas de figuras
-------------------------------------	--

Critérios de desempenho:

- (a) Estima e mede perímetros de figuras

- (b) Calcula o perímetro de figuras geométricas
- (c) Estima e calcula áreas de figuras planas

Contextos de aplicação:

Régua e fita métrica

Triângulos, trapézios, paralelogramos, rectângulos e circunferências

Fórmulas para calcular a área das figuras geométricas envolvidas

Evidências requeridas:

Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de estimar, medir e calcular o perímetro de figuras geométricas (triângulos, trapézios, paralelogramos, rectângulos e circunferências) e de figuras sem forma regular. Para tal, deverá fornecer resultados em 3 exemplos de cada tipo de figura

Para o Critério de Desempenho c): Evidência prática e escrita de que o candidato estima e calcula a área de triângulos, trapézios, paralelogramos e circunferências; evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de calcular a área de figuras com forma irregular, aproximando-as àquelas figuras geométricas e usando as fórmulas conhecidas.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Com este Módulo pretende-se que o candidato fique apto em:

- estimar medidas, medir com rigor e converter entre si unidades de medição, utilizando o Sistema Internacional
- utilizar diferentes sistemas de coordenadas e criar novos sistemas de coordenadas para situações concretas do dia a dia
- calcular perímetros e áreas de figuras planas

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Este módulo prevê uma abordagem essencialmente prática

Resultado de aprendizagem 1

É importante que o candidato faça medições concretas em objectos, produtos ou situações reais do dia a dia. Deve ser indicado e exigido o nível de rigor que se pretende em cada medição, não estando previsto que se vá para além das décimas.

Deve ser feita uma referência ao Sistema Internacional (SI) e uma revisão das unidades de comprimento, de massa, de capacidade, de tempo e de temperatura.

É fundamental que o candidato faça exercícios e “automatize” a conversão de unidades de medição, dos múltiplos para os submúltiplos e vice-versa. Embora se use todas as unidades, na prática deve-se dar maior atenção às unidades mais utilizadas no dia a dia, como por exemplo:

- para comprimento/distância: Quilómetro, Metro e Centímetro
- para massa: Tonelada, Quilograma e Grama
- para capacidade: Litro e Decilitro e Mililitro

Também é importante que o candidato seja capaz de converter medidas de um sistema para outro, como por exemplo, de m^2 para hectares.

Resultado de aprendizagem 2

Quanto aos sistemas de coordenadas, a ideia é também tratar situações concretas.

Deve-se recordar os pontos cardeais e as coordenadas geográficas (longitude, latitude, altitude e profundidade). Deve-se também abordar o Sistema Cartesiano Ortogonal, no plano e no espaço.

É importante que o candidato verifique que no dia a dia a nossa vida é muito regulada por sistemas de coordenadas, e que estas não se reduzem somente às coordenadas geográficas. Alguns exemplos desses sistemas podem ser:

- As matrículas dos carros em Moçambique usam, até ao momento, as coordenadas: 3 letras (que indicam o País, a Cidade onde o carro foi registado e a série) e 4 algarismos (que indicam o número do carro na respectiva série);
- Os endereços físicos usam, em geral, as seguintes coordenadas: Nome do Destinatário, Nome da Rua, Nº da Casa, Nº do Andar, Nº ou Letra da Flat, Código Postal e Nome da Localidade, Nome do País;
- No Bilhete de Identidade (BI), fornecem-se uma série de “coordenadas” que “localizam” no tempo, no espaço, e no contexto sócio-familiar, qualquer indivíduo.

Como principal resultado, o candidato deve criar um sistema de coordenadas para uma situação concreta. Exemplos destas situações podem ser:

- Identificação das salas de aula numa escola (ou quartos dum hotel) composta de vários pavilhões, de 3 pisos cada um;
- Atribuição de numeração a extensões telefónicas internas numa empresa, a fim de as localizar, supondo um edifício com vários pisos e vários sectores de actividade.

Resultado de aprendizagem 3

O candidato deve recordar, explicando por palavras suas, os conceitos de perímetro e de área.

A abordagem continua a ser prática. Sugere-se que se comece sempre por um valor estimado e que depois se compare este, com o valor obtido através de cálculos.

No início, calcula-se a área de figuras geométricas conhecidas (triângulo, rectângulo, paralelogramo, trapézio e circunferência) e depois de figuras irregulares, aproximando-as àquelas, usando, por exemplo, triangulação. Estas figuras irregulares devem incluir pequenas porções reais de terreno, delineadas numa forma irregular.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

A evidência deve ser essencialmente prática, com resultados apresentados por escrito.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.1, o desempenho prático será avaliado quer em termos do processo (escolha do instrumento de medição adequado, escolha das unidades de medição adequadas e manuseamento adequado dos instrumentos de medição), quer em termos de produtos.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.2, a evidência será fornecida por meio de um produto.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.3, o desempenho prático será avaliado quer em termos do processo (decisão sobre as dimensões a medir para determinar o perímetro e a área das figuras e decisão sobre a técnica a utilizar), quer em termos do produto (perímetros e áreas correctamente calculados).

Métodos e Instrumentos de Avaliação

Resultados de Aprendizagem 1

Teste prático e escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com os seguintes requisitos:

- medição de vários objectos, produtos ou situações temporais, fornecidos ao candidato pelo avaliador, utilizando instrumentos de medição disponibilizados pelo avaliador;
- registo dos resultados obtidos, em formulário preparado para tal e fornecido pelo avaliador;
- registo dos mesmos resultados, utilizando outras unidades indicadas no mesmo formulário.

Resultados de Aprendizagem 2 e 3

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com os seguintes requisitos:

- resposta a um questionário fornecido pelo avaliador, sobre a identificação e localização de pontos, usando o sistema cartesiano ortogonal, no plano e no espaço;
- indicação de 3 aspectos a ter em conta na criação dum sistema de coordenadas: funcionalidade (poder de identificação/localização sem ambiguidade), praticabilidade (conter o mínimo de informação possível para permitir memorização fácil) e adequação (coordenadas relacionadas com a situação concreta, por ex., MZ para significar Moçambique).
- dadas duas situações concretas, o candidato deve criar para cada uma delas, um sistema de coordenadas funcional, prático e adequado, indicando por escrito, o significado de cada coordenada introduzida.
- Cálculo e registo em formulário preparado para tal, da área de 4 figuras dadas com as respectivas dimensões (um triângulo, um rectângulo, um trapézio e uma irregular).

Necessidades Especiais

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

Referências

1. “NUMERACY 1” – Unit Ref: U2003205 – Botswana
2. “Apply concepts of shape, space and measurement to make decisions relative to the world around us” – SAQA US ID: 119363 – South Africa “
3. “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

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.

N_MO_HG033002_Resolver problemas números racionais

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	<i>Resolver problemas e situações do dia a dia, utilizando números racionais</i>
Código do módulo:	MO HG033002
Data da validação:	
Nível do QNQP:	3
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE e que tenha concluído o módulo HG033001
Progressão:	<p>Este módulo faz parte do Certificado Vocacional 3. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.</p> <p>Após a conclusão deste módulo, o candidato pode aceder ao módulo HG034001 ou a qualquer nível de estudo ou actividade profissional que tenha como requisito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - resolver problemas que envolvam proporções; - calcular percentagens; - resolver problemas que envolvam percentagens; - operar com diferentes moedas, utilizando tabelas de câmbios.
Introdução ao módulo:	<p>O candidato adquire a competência de resolver problemas do dia a dia que envolvam proporções e percentagens, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mistura de produtos em grandezas proporcionais de modo a confeccionar uma receita de culinária, um medicamento, etc.; - índices de crescimentos populacionais, de ocorrência duma doença, de subidas e descidas de preços e de salários; - interpretação e esboço de desenhos à escala, mapas e plantas; - conversão de valores dados em diferentes moedas, utilizando tabelas de câmbios.
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar cálculos com números racionais 2. Resolver problemas envolvendo proporções 3. Resolver problemas envolvendo percentagens 4. Operar com diferentes moedas

Resultado de aprendizagem 1:**Efectuar cálculos com números racionais**

Critérios de desempenho:

- (a) Efectua cálculos (adicionar, subtrair, multiplicar e dividir) com números inteiros e decimais simples
- (b) Efectua cálculos (adicionar, subtrair, multiplicar e dividir) com números racionais na forma fraccionária
- (c) Interpreta o efeito produzido pela aplicação dos fraccionários como operadores (calcula $\frac{1}{2}$ de..., $\frac{1}{3}$ de..., $\frac{1}{4}$ de...)
- (d) Calcula com a máquina de calcular o valor de expressões numéricas envolvendo números racionais

Contextos de aplicação:

Receitas de culinária envolvendo números racionais dados na forma fraccionária e na forma decimal

Tabelas de preços envolvendo decimais

Facturas

Contas de clientes

Máquina de calcular

Evidências requeridas:

Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato calcula o valor numérico de expressões numéricas envolvendo números racionais na forma decimal e na forma fraccionária, com o mesmo denominador e com numeradores diferentes.

Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato resolve problemas simples, utilizando fraccionários como operadores, em questões relacionadas com população, produção e volume de vendas em empresas.

Para o Critério de Desempenho d): Evidência prática de que o candidato é capaz de utilizar correctamente a máquina de calcular, para adicionar, subtrair, multiplicar e dividir números racionais dados na forma fraccionária e na forma decimal

Resultado de aprendizagem 2:**Resolver problemas envolvendo proporções**

Critérios de desempenho:

- (a) Distingue proporcionalidade directa de proporcionalidade inversa
- (b) Resolve situações problemáticas representadas por meio duma proporção
- (c) Interpreta desenhos à escala, mapas e plantas
- (d) Esboça plantas e mapas de locais concretos, seguindo instruções dadas

Contextos de aplicação:

Proporções em misturas de alimentos, de líquidos e de produtos químicos
Folhas de salários e de subsídios
Mapas de Moçambique, de diferentes regiões do país e de outros países
Régua e/ou esquadro, transferidor e compasso
Fotografias de pavimentos ou paredes com mosaicos ou azulejos

Evidências requeridas:

Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita e oral de que o candidato distingue proporcionalidade directa de proporcionalidade inversa, quer em situações dadas por meio de valores numéricos, quer dadas na forma de gráficos

Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver problemas do dia a dia que envolvam grandezas proporcionais, particularmente relacionados com confecção de alimentos ou de produtos químicos de utilidade diária.

Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de resolver problemas relacionados com a utilização de escalas em mapas e plantas, com a ampliação e redução de figuras, de acordo com o descrito nos Critérios de Desempenho c) e d)

**Resultado de
aprendizagem 3:**

Resolver problemas envolvendo percentagens

**Critérios de
desempenho:**

- (a) Interpreta o conceito de percentagem
- (b) Calcula percentagens
- (c) Resolve problemas do dia a dia envolvendo percentagens, indicando claramente a resposta aos mesmos

Contextos de aplicação:

Informações do dia a dia, retiradas dos jornais e de relatórios ou outros documentos oficiais do país

Relatórios oficiais, particularmente das áreas da saúde e da agricultura, relacionados com epidemias e pragas

Máquina de calcular

Tabelas de impostos a vigorar no país

Informação da Banca sobre taxas de juros aplicadas

Tabelas de preços praticados no comércio em geral

Evidências requeridas:

Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência oral e escrita de que o candidato é capaz de explicar o significado das expressões “por cento” e “percentagem”, de que é capaz de representar números racionais por meio de percentagens (e vice-versa) e de que é capaz de calcular e representar graficamente, percentagens

Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver problemas envolvendo percentagens, relacionados com crescimento de populações, ocorrência/prevalência de doenças, aumento e baixa de preços, taxas de juros, impostos e salários

Resultado de aprendizagem 4:

Operar com diferentes moedas

Critérios de desempenho:

- (a) Calcula, por escrito, o valor em meticais, de valores dados em rands, dólares americanos e euros utilizando uma tabela de câmbios dada
- (b) Calcula, por escrito, o valor em rands, dólares americanos e euros de quantias dadas em meticais, utilizando uma tabela de câmbios dada

Contextos de aplicação:

Tabelas de câmbios usadas no país

Evidências requeridas:

a) e b):

Evidência completamente descrita nos “Critérios de Desempenho”, usando tabelas de câmbios fornecidas por Bancos no país.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Com este Módulo pretende-se que o candidato fique apto a resolver problemas do dia a dia relacionados com grandezas proporcionais e com percentagens, incluindo a utilização de tabelas de câmbios e a interpretação e esboço de desenhos à escala, plantas e mapas. Para tal, deverá estar apto a operar com números racionais, na forma decimal e na forma fraccionária.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Em geral, este módulo prevê uma abordagem dos números racionais como ferramenta a utilizar na resolução de problemas do dia a dia relacionados com grandezas proporcionais e com percentagens

Resultado de aprendizagem 1

Começa-se por uma revisão dos números racionais, dados na forma decimal e na forma fraccionária, operando-se com estes números em ambas as formas.

É importante que o candidato:

- compreenda o “sentido físico” dos números racionais, particularmente da aplicação dos operadores $\frac{1}{2}$ de, $\frac{1}{3}$ de, $\frac{1}{4}$ de e assim por diante;
- relacione, em situações concretas, números racionais dados na forma fraccionária com os números dados na forma decimal, como por exemplo: verificar que $\frac{1}{4}$ de Hora corresponde a 0,25 de uma hora e corresponde ainda a 15 minutos, fazendo a ligação com o que foi tratado no módulo sobre medições (Módulo HG033001);

- efectue manualmente operações com números racionais, fornecendo, no fim, um resultado exacto e faça depois as mesmas operações utilizando máquina de calcular e verifique se e que tipo de aproximação foi dada pela máquina;
- efectue, com a máquina de calcular, somas de mais de 10 parcelas, tomando casos concretos, como por exemplo o cálculo da “conta de clientes num jantar”.

Resultado de aprendizagem 2

Começa-se por analisar situações concretas em que duas grandezas se comportam proporcionalmente. Um exemplo simples pode ser a confecção dum sumo em que se usa uma certa dose de concentrado para uma determinada dose de água. Todo o estudante, a partir da sua própria experiência, concluirá que se duplicar a quantidade de concentrado, deverá também duplicar a da água.

Do mesmo modo se analisam situações de proporcionalidade inversa.

Como principal objectivo, o candidato deverá **resolver vários problemas concretos** em que intervenham grandezas proporcionais. Prevê-se também que compare a resolução analítica com a representação gráfica da situação.

É importante que o estudante verifique, no entanto, que nem todas as situações podem ser representadas por grandezas proporcionais. Deve-se chamar a atenção para o erro frequente de se pretender interpretar todas as situações utilizando “a regra de três simples”. Pode-se analisar situações muito simples, como por exemplo: “Se um atleta levar 1 minuto e 15 segundos a percorrer uma certa distância, será correcto dizer que 3 atletas levarão 3 minutos e 45 segundos a percorrer a mesma distância?”

Como uma aplicação das proporções, faz-se também a interpretação e o esboço de desenhos à escala, plantas e mapas. O candidato fica apto em converter uma situação dada por meio dum mapa ou planta, para a respectiva situação real (e vice-versa), através da conversão, usando a escala, das dimensões dadas, para dimensões reais (e vice-versa). Para tal, deve usar mapas de regiões do país ou de parcelas de terrenos concretos, plantas de salões de festas ou de salas de conferências, entre outros.

Resultado de aprendizagem 3

Recomenda-se que se comece por analisar a origem e o significado do conceito “percentagem”. O candidato deve mostrar que tem bem claro que dizer 25% significa dizer que são registados 25 casos num universo de 100, ou seja, são 25 em 100, isto é, são 25 por cento. Deve-se chamar a atenção para o erro de linguagem que muitas vezes se comete de dizer “25 por centos” em vez de “25 por cento”. Os 25 casos registados são **num cento** e não num número plural de centos.

O cálculo de percentagens deve ser treinado, com o seguinte tipo de exercícios:

- calcular uma dada percentagem de um universo dado;
- calcular o número que corresponde ao universo, sendo dado o número a que corresponde uma certa percentagem dada desse universo;
- verificação de que a aplicação de percentagens consecutivas, não corresponde à soma das percentagens, como por exemplo: “O preço dum dado produto subiu 10% e, na semana seguinte, subiu 15%. Será que está correcto afirmar que, no fim das duas operações o preço subiu 25%?”. O estudante tem que verificar através de cálculos que afinal, o preço final subiu 26,5%;
- representar através de diagramas de barras ou circulares, situações em que a informação é dada na forma de percentagem

Como objectivo principal, devem ser resolvidos problemas do dia a dia relacionados com percentagens em diversas situações tais como:

- Crescimento de populações (de seres humanos, de bactérias e outros animais ou plantas)
- Ocorrência/prevalência de doenças, intoxicações, epidemias
- Aumento e baixa de preços simples
- Aumento e baixa de preços consecutivos
- Taxas de juros
- Impostos
- Salários e subsídios

Resultado de aprendizagem 4

Aqui prevê-se uma abordagem essencialmente prática, usando tabelas de câmbios. O estudante deve ter acesso a tabelas de câmbios aplicadas durante vários dias seguidos, analisar as variações verificadas e converter valores duma moeda para outra. Não é necessário utilizar grande variedade de moedas, mas sim as mais usuais no país, como metical, rand, dólar americano e euro.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

A abordagem para geração de evidência é essencialmente escrita para os primeiros 3 resultados de aprendizagem e prática para o último resultado.

A evidência escrita deve ter a forma dum teste, em que o estudante deverá efectuar operações com números racionais e resolver problemas concretos relacionados com proporções e percentagens.

Na evidência prática, a avaliação será baseada no produto apresentado. Espera-se que o candidato, usando tabelas de câmbios dadas:

- converta valores em meticais para valores em outras moedas (rand, dólar americano e euro)
- dados valores correspondentes em duas moedas diferentes, calcule a taxa de câmbio utilizada

Métodos e Instrumentos de Avaliação

Resultados de Aprendizagem 1 e 2

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com formulário próprio em que o candidato regista as suas respostas sobre:

- realização manual de cálculos (as quatro operações básicas) com números racionais, na forma decimal e na forma fraccionária, com o mesmo denominador e com denominadores diferentes, fornecendo o resultado em valores exactos e não aproximados (por ex., $\frac{2}{3}$ e não 0,666666....);
- utilização dos fraccionários como operadores em casos concretos ($\frac{1}{3}$ da população do País, $\frac{1}{4}$ da produção dada, $\frac{3}{4}$ dos 550 casos verificados, etc.);
- cálculo com máquina de calcular de somas com mais de 10 parcelas;
- cálculo com máquina de calcular do valor aproximado de expressões numéricas envolvendo números racionais e as quatro operações básicas;
- identificação de gráficos que representam proporcionalidade directa e inversa;
- resolução de 3 problemas concretos, do dia a dia, envolvendo proporções
- interpretação de escalas, indicando a que medidas correspondem na realidade, medidas dadas em 2 mapas ou plantas;
- esboço de uma planta ou um mapa.

Resultados de Aprendizagem 3 e 4

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com os seguintes requisitos:

- conversão de valores dados em percentagens para números racionais decimais ou fraccionários e vice-versa;
- cálculo directo de percentagens;
- interpretação e representação por meio de percentagens, de informação dada através de diagramas de barras ou circulares;
- resolução de 3 problemas concretos, do dia a dia, envolvendo percentagens ;
- conversão valores dados numa determinada moeda, para outra indicada, usando tabelas de câmbios.

Necessidades Especiais

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

Referências

4. “NUMERACY 1” – Unit Ref: U2003205 – Botswana
5. “Demonstrate an understanding of patterns, functions and algebra” – SAQA US ID: 119365 – South Africa
6. “Referencial de Competências - Chave – Educação e Formação de Adultos” – Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (ANEFA) – Portugal

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.

N_MO_HG043001_ Interpretar produzir enunciados orais

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	<i>Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional</i>
Código do módulo:	MO HG043001
Data da validação:	
Nível do QNQP:	3
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE. O candidato deve ter algum domínio do processador de texto e da folha de cálculo para fazer tabelas e gráficos de barras simples.
Progressão:	Os candidatos que aprovarem este primeiro módulo de Português do nível 3 do QNQP poderão prosseguir para o módulo 2 deste mesmo nível e estarão mais capazes para participarem em debates e para identificarem facilmente informação mais importante em discursos orais
Introdução ao módulo:	O candidato torna-se capaz de seleccionar informação relevante de um texto oral. O candidato participa num debate ora apresentando os seus pontos de vista e ideias, ora interpelando os demais intervenientes, usando adequadamente linguagem corporal, entoação, ritmo, tom, pausas, para sublinhar as suas intervenções, tendo em conta a audiência e o seu papel no debate

Resumo dos resultados de aprendizagem:

1. Retirar ideias principais de discursos ouvidos

- 2.** Relacionar informação dada em tabelas e esquemas com um texto escutado para compilar uma tabela ou gráfico
 - 3.** Contribuir no debate com opiniões, ideias, perguntas e esclarecimentos, adequando a linguagem à situação comunicacional
-

Resultado de aprendizagem 1:**Retirar ideias principais de discursos ouvidos**

Critérios de desempenho:

- (a) Ouvido uma notícia ou reportagem, indica ocorrência, momento, intervenientes, local do acontecimento
- (b) Ouvido uma conferência, intervenção num debate, discurso – gravados ou em vivo - identifica o tema principal e as ideias mais relevantes

Contextos de aplicação:

Notícias e reportagens; conferências, discursos ou uma intervenção num debate, gravado ou ao vivo

Evidências requeridas:

Evidência oral:

Dada uma notícia ou reportagem, o candidato indica alguns elementos como local, momento, intervenientes, ocorrência

Evidência oral:

o candidato indica o tema e 3 ideias principais de uma conferência, um discurso, intervenção num debate

Resultado de aprendizagem 2:**Relacionar informação dada em tabelas e esquemas com um texto escutado para compilar uma tabela ou gráfico**

Critérios de desempenho:

- (a) Apresenta uma tabela ou um gráfico com os dados principais de um texto com cerca de 500 palavras

Contextos de aplicação:

Textos informativos que apresentem dados que variam ao longo do tempo como é o caso de dados sobre produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou sua evolução, acidentes de trabalho e suas consequências

Convenções básicas da escrita a considerar referem-se a parágrafos, ortografia, translineação, pontuação

Evidências requeridas:

Evidência escrita:

Tabela ou gráfico compilado a partir de um texto escutado, com cerca de 500 palavras, usando processador de texto e folha de cálculo

Resultado de aprendizagem 3:**Contribuir no debate com opiniões, ideias, perguntas e esclarecimentos, adequando a linguagem à situação comunicacional**

Critérios de desempenho:

- (a) Apresenta as suas ideias e opiniões num debate sobre um tema
- (b) Faz perguntas pertinentes sobre o tema
- (c) Explica as suas ideias
- (d) Usa adequadamente linguagem gestual, entoação, ritmo, tom, pausas, altura da voz nas suas intervenções, tendo em conta a situação comunicacional

Contextos de aplicação:

Debate no grupo de trabalho, de até 6 elementos

Debate no grupo de até 15 elementos

Evidências requeridas:

Evidência oral: participação num debate de 20 minutos num grupo de até 6 pessoas, no qual deve fazer 3 intervenções pertinentes.

Participação num debate de 40 minutos na turma com até 15 elementos, na qual deve fazer 3 intervenções, usando adequadamente os recursos que achar pertinentes entre linguagem corporal, entoação, ritmo, tom, pausas, altura da voz

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Este módulo pretende desenvolver habilidades que, essencialmente, permitam ao candidato ouvir um texto oral e dele extrair informação relevante, destacando-se dados com os quais possa compilar um gráfico ou uma tabela. Além disso, pretende-se que seja capaz de participar adequadamente num debate de até 15 pessoas no qual ele deve apresentar os seus pontos de vista e ideias e interagir com os demais intervenientes, usando adequadamente linguagem corporal, entoação, ritmo, tom, pausas, para sublinhar as suas intervenções e adequando o nível de linguagem à audiência e tema em debate.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os estudantes devem ser estimulados/orientados a ler Carrilho (2004), Monteiro (2002a) e Monteiro (2002b) sobre a organização dos estudos e tomada de notas, se possível, antes mesmo de iniciarem este módulo, até porque isto os vai ajudar no seu desempenho global.

Parte do tempo dedicado a este módulo será usado a sistematizar e sintetizar conhecimentos sobre tomada de notas e outra a praticar a tomada de notas, uma vez que esta habilidade será usada tanto na audição de textos orais para extracção de informação como nos debates que deverão ter lugar ao longo do módulo.

Além disso deve-se também abordar e praticar habilidades relacionadas com a oralidade de modo a garantir que, nos debates, os estudantes sejam capazes de usar devidamente os recursos prosódicos e a expressão corporal nas suas intervenções. Recomenda-se que se sistematizem os aspectos da oralidade referidos neste módulo e os conteúdos sobre apresentações retirados de Carrilho (2004).

Será útil que os estudantes possam escutar ou ver videos com debates para perceberem melhor a importância dos aspectos prosódicos e de linguagem corporal destacados no módulo.

Para este módulo é essencial que exista um reprodutor de som e um reprodutor de vídeo pois pretende-se que o candidato acompanhe discursos radiofónicos e televisivos a partir dos quais extrai informação relevante e dados para compilar tabelas e gráficos.

Resultado de aprendizagem 1 e 2

Uso de videogramas e fonogramas a partir dos quais os estudantes retiram as ideias principais e compilam tabelas ou gráficos.

Resultado de aprendizagem 3

Implica antes uma leitura de técnicas básicas de expressão oral que devem ser reforçadas com vídeos para se perceber a relevância da expressão corporal e do uso de recursos prosódicos em debates.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

Audição de um videograma ou audiograma para tomada de notas

Observação da participação dos examinandos em debate, através de uma ficha.

Métodos e Instrumentos de Avaliação

Resultados de Aprendizagem 1

Para a primeira evidência as respostas serão semelhantes para todos os que forem submetidos à mesma avaliação. A segunda requer que a ideia seja a mesma mas poderá ser apresentada com palavreado distinto.

Resultados de Aprendizagem 2

O produto da avaliação deste resultado, seja tabela seja gráfico, deve ser igual para todos os examinandos.

Resultados de Aprendizagem 3

Uma ficha de observação individual na qual se apontam os principais aspectos a ter em conta:

- frequência das intervenções no debate,
- relevância das intervenções,
- uso de recursos prosódicos nas intervenções, postura corporal
- correcção e adequação linguística

Necessidades Especiais

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

Referências

1. BERGSTRÖM, Magnus; Reis, Neves. Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.
2. BORREGANA, António Afonso. Gramática - língua portuguesa. Maputo: Textos Editores, 2006.
3. CARRILHO, Métodos e técnicas de estudo. Lisboa: Presença, 2004.
4. DICIONÁRIO de língua portuguesa.
5. MONTEIRO, Manuela Matos. Como tirar apontamentos e fazer esquemas. Porto: Porto Editora, 2002 a).
6. MONTEIRO, Manuela Matos. Como organizar melhor os estudos. Porto: Porto Editora, 2002 b).

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.

N_MO_HG043002_ Interpretar produzir textos escritos

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	<i>Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo com linguagem icónica</i>
Código do módulo:	MO HG043002
Data da validação:	
Nível do QNQP:	3
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	<p>Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE.</p> <p>O candidato deve ter Habilidades básicas de processador de texto e da folha de cálculo para produzir tabelas e gráficos.</p>
Progressão:	<p>Terminado este módulo, o candidato pode</p> <ul style="list-style-type: none">▪ prosseguir para o módulo 1 de Português referente ao nível 4 do QNQP ou▪ realizar tarefas nas quais se requer capacidade de explicar num texto informação contida em tabelas e gráficos:▪ colaborar em sectores de actividade nos quais se requeira a explicação de ícones a trabalhadores ou▪ colaborar num sector em que sistematicamente tenha de preencher formulários com dados simples.
Introdução ao módulo:	<p>O candidato utiliza linguagem icónica para transmitir informação. O candidato preenche formulários simples de uso quotidiano nos serviços de interesse público. O candidato identifica ideias principais de um texto simples escrito; interpreta informação textual para compilar gráficos ou tabelas e usa informação retirada de gráficos e tabelas, para redigir um texto com cerca de 250 palavras. Usa regras elementares da escrita como ortografia, parágrafos, pontuação, translineação; revê os seus escritos para os corrigir.</p>

Resumo dos resultados de aprendizagem:

1. Seleccionar os ícones mais comuns para transmitir informação específica
 2. Preencher formulários simples
 3. Identificar ideias principais de um texto escrito
 4. Escrever correctamente um texto, considerando uma finalidade, utilizando regras básicas da escrita
-

Resultado de aprendizagem 1:**Seleccionar os ícones mais comuns para transmitir informação específica**

Critérios de desempenho:

- (a) Explica o contexto em que um determinado símbolo é usado
- (b) Indica o significado do símbolo
- (c) Selecciona símbolos específicos para mensagens determinadas

Contextos de aplicação:

Símbolos usados no trânsito; em contextos laborais da especialidade; em produtos/ artigos como medicamentos, utensílios, ferramentas, equipamento; em edifícios; em procedimentos como embalagem, manuseamento, conservação

Evidências requeridas:

Selecciona os ícones que melhor transmitem 5 mensagens específicas

Resultado de aprendizagem 2:**Preencher formulários simples**

Critérios de desempenho:

- (a) Preencher devidamente formulários

Contextos de aplicação:

Formulários diversos nos quais se recolhem sobretudo os dados pessoais e alguma informação adicional, dos que se usam em serviços de interesse público, como bancos, hospitais, postos fronteiriços, escolas.

Formulários relacionados com protocolos na especialidade

Evidências requeridas:

3 formulários diferentes devidamente preenchidos

Resultado de aprendizagem 3:**Identificar as ideias principais de um texto escrito**

Critérios de desempenho:

- (a) Apresentar 3 ideias principais de um texto escrito com cerca de 250 palavras

Contextos de aplicação:

Textos de carácter informativo como reportagens, notícias, cartas, ofícios

Evidências requeridas:

Dado um texto informativo, o candidato identifica a ideia principal

Resultado de aprendizagem 4:

Escrever correctamente um texto, considerando a finalidade indicada, utilizando regras básicas da escrita

CrITÉRIOS de desempenho:

- (a) Escreve um texto com cerca de 250 palavras, a partir de dados fornecidos em tabela ou gráfico

Contextos de aplicação:

Apresentação de informação sobre evolução de produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou taxas de incidência, acidentes de trabalho e suas consequências

Evidências requeridas:

Evidência escrita:

- a) Texto escrito manualmente, com cerca de 250 palavras e um máximo de 3 erros ortográficos, e 3 erros de qualquer outra natureza
- b) O mesmo texto escrito no computador com um máximo de 5 erros imputáveis à digitação/ortografia e 2 dos restantes

Evidência oral:

Justificação de 3 alterações efectuadas no texto da versão manual para a versão escrita no computador

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Este módulo pretende desenvolver nos estudantes capacidade de interpretação de código escrito, sobretudo sob forma de textos e ícones, por um lado. Por outro, pretende desenvolver habilidades de escrita, prestando atenção também à forma, daí a importância de observarem as convenções linguísticas da escrita e desenvolverem o hábito de rever e corrigir o que escrevem, de modo reflectido

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

² Aqui colocam-se 5 erros porque, no geral, os computadores apresentam o processador de texto em língua inglesa e nem sempre dispõem de um corrector ortográfico de língua portuguesa porque se tal fosse deveriam usar o corrector gramatical e ortográfico do processador de texto e aí apenas se admitiriam 3 erros de qualquer natureza, considerando o nível dos candidatos e o facto de nem sempre todas as palavras estarem registadas no dicionário usado pelo processador de texto.

Deverão ser usados ícones diversificados para cobrir o primeiro resultado de aprendizagem pelo que o recurso a cartazes e sinais convencionais usados em determinadas actividades será útil. O ideal seria usar este momento para introduzir alguns dos ícones mais comuns na especialidade do candidato.

Devem-se reproduzir formulários diferentes para serem usados neste módulo.

Será importante que haja computadores disponíveis para uma parte deste módulo já que haverá actividades que implicam o seu uso. Igualmente, será útil que haja disponibilidade de dicionários, gramáticas e prontuários em quantidade para permitir consultas sistemáticas pelos estudantes, já que estes devem desenvolver o hábito de usar estes instrumentos quando escrevem.

Resultado de aprendizagem 1

Devem ser criados e reproduzidos mapas/tabelas com os ícones mais importantes/comuns por especialidade e outros de carácter geral com a indicação do seu significado

Resultado de aprendizagem 2

Deve-se reproduzir formulários simples e diversificados como sejam os usados nos postos fronteiriços, nos bancos (incluindo o cheque), em determinados protocolos de especialidade para serem usados nesta actividade.

Resultado de aprendizagem 3

Deve-se usar textos de entre 500 a 750 palavras, abordando temas de interesse geral.

Resultado de aprendizagem 4

Os textos escritos devem respeitar as convenções básicas da escrita ao mesmo tempo que mostram cuidado com a sintaxe e uso diversificado de vocabulário e de estruturas. Para isso, deve-se desenvolver o hábito de consulta de dicionário, gramática, prontuário sempre que haja dúvidas sobre uma estrutura linguística, no momento da escrita e o hábito de reler e corrigir imediatamente tudo quanto escrevam, antes de darem o trabalho por terminado e entregarem.

Aqui espera-se que, como evidência de uma revisão e correcção baseada em conhecimento de regras linguísticas, o candidato justifique alguma mudança que realize num texto por si escrito.

De algum modo seria útil que se compilasse uma lista de regras básicas de escrita que o estudante devia dominar ao terminar o módulo. Estas regras dizem respeito a aspectos de ortografia, abertura de parágrafo, translineação e divisão silábica, acentuação, pontuação em determinadas circunstâncias, concordância entre o predicado e o sujeito, entre o substantivo, artigos, pronomes e adjectivos que façam parte de um mesmo grupo ou sintagma.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

Neste módulo deve-se ter em conta que em todos os trabalhos escritos se deve fazer revisão e correcção antes de se dar o trabalho por concluído. Convém recordar o candidato que deve ter o cuidado de reservar parte do tempo para uma prova à revisão e correcção do que escreve.

Deve ser feito um levantamento de regras de gramática a serem respeitadas a este nível para facilitar não só a classificação dos trabalhos, mas, sobretudo, a aprendizagem dos candidatos.

Métodos e Instrumentos de Avaliação

Resultados de Aprendizagem 1

Pode-se usar:

- a) um teste de correspondência de elementos de 2 conjuntos.
- b) uma tabela com uma coluna vazia para ser preenchida ora com os símbolos ora com o significado.

Estas avaliações podem ser feitas no computador, se possível.

Resultados de Aprendizagem 2

Para avaliar este resultado pode-se usar uma das alternativas: de um conjunto de 8 formulários preenchidos ao longo do módulo:

- a) indicam-se especificamente 3 ou:
- b) indicam-se 5 formulários específicos dos quais o estudante entrega 3 que ele mesmo considere bem preenchidos ou
- c) o avaliador, aleatoriamente, escolhe 3 de cada candidato

Resultados de Aprendizagem 3

Deve-se considerar a proficiência referente ao processamento de texto e definir os critérios a considerar no que diz respeito à informática neste resultado, já que aqui se conjugam habilidades de língua e de informática.

Resultados de Aprendizagem 4

O texto manuscrito deve ter em conta a limpeza, ortografia e caligrafia, abertura de parágrafos e uso de maiúsculas. Quanto ao texto escrito num processador de texto, considere-se o referido nas evidências. Há que ter em conta que o candidato deve justificar a correção de erros que efectue de uma versão para outra.

Necessidades Especiais

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

Referências

- 7. BERGSTRÖM, Magnus; Reis, Neves. Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.
- 8. BORREGANA, António Afonso. Gramática - língua portuguesa. Maputo: Textos Editores, 2006.
- 9. CARRILHO, Métodos e técnicas de estudo. Lisboa: Presença, 2004.
- 10. DICIONÁRIO de língua portuguesa.
- 11. NASCIMENTO, Zacarias; Pinto, José Manuel. A dinâmica da escrita: como escrever com êxito. 5. ed. Lisboa: Plátano, 2006

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.

N_MO_HG043002_ Interpretar produzir textos escritos

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	<i>Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo com linguagem icónica</i>
--------------------------	--

Código do módulo:	MO HG043002
Data da validação:	
Nível do QNQP:	3
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	<p>Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE.</p> <p>O candidato deve ter Habilidades básicas de processador de texto e da folha de cálculo para produzir tabelas e gráficos.</p>
Progressão:	<p>Terminado este módulo, o candidato pode</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ prosseguir para o módulo 1 de Português referente ao nível 4 do QNQP ou ▪ realizar tarefas nas quais se requer capacidade de explicar num texto informação contida em tabelas e gráficos: ▪ colaborar em sectores de actividade nos quais se requeira a explicação de ícones a trabalhadores ou ▪ colaborar num sector em que sistematicamente tenha de preencher formulários com dados simples.
Introdução ao módulo:	<p>O candidato utiliza linguagem icónica para transmitir informação. O candidato preenche formulários simples de uso quotidiano nos serviços de interesse público. O candidato identifica ideias principais de um texto simples escrito; interpreta informação textual para compilar gráficos ou tabelas e usa informação retirada de gráficos e tabelas, para redigir um texto com cerca de 250 palavras. Usa regras elementares da escrita como ortografia, parágrafos, pontuação, translineação; revê os seus escritos para os corrigir.</p>
Resumo dos resultados de aprendizagem:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar os ícones mais comuns para transmitir informação específica 2. Preencher formulários simples 3. Identificar ideias principais de um texto escrito 4. Escrever correctamente um texto, considerando uma finalidade, utilizando regras básicas da escrita
Resultado de aprendizagem 1:	Seleccionar os ícones mais comuns para transmitir informação específica
Critérios de desempenho:	<ol style="list-style-type: none"> (a) Explica o contexto em que um determinado símbolo é usado (b) Indica o significado do símbolo (c) Selecciona símbolos específicos para mensagens determinadas

Contextos de aplicação:

Símbolos usados no trânsito; em contextos laborais da especialidade; em produtos/ artigos como medicamentos, utensílios, ferramentas, equipamento; em edifícios; em procedimentos como embalagem, manuseamento, conservação

Evidências requeridas:

Selecciona os ícones que melhor transmitem 5 mensagens específicas

Resultado de aprendizagem 2:**Preencher formulários simples**

Critérios de desempenho:

- (a) Preencher devidamente formulários

Contextos de aplicação:

Formulários diversos nos quais se recolhem sobretudo os dados pessoais e alguma informação adicional, dos que se usam em serviços de interesse público, como bancos, hospitais, postos fronteiriços, escolas.

Formulários relacionados com protocolos na especialidade

Evidências requeridas:

3 formulários diferentes devidamente preenchidos

Resultado de aprendizagem 3:**Identificar as ideias principais de um texto escrito**

Critérios de desempenho:

- (a) Apresentar 3 ideias principais de um texto escrito com cerca de 250 palavras

Contextos de aplicação:

Textos de carácter informativo como reportagens, notícias, cartas, ofícios

Evidências requeridas:

Dado um texto informativo, o candidato identifica a ideia principal

Resultado de aprendizagem 4:**Escrever correctamente um texto, considerando a finalidade indicada, utilizando regras básicas da escrita**

Critérios de desempenho:

- (a) Escreve um texto com cerca de 250 palavras, a partir de dados fornecidos em tabela ou gráfico

Contextos de aplicação:

Apresentação de informação sobre evolução de produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou taxas de incidência, acidentes de trabalho e suas consequências

Evidências requeridas:

Evidência escrita:

- c) Texto escrito manualmente, com cerca de 250 palavras e um máximo de 3 erros ortográficos, e 3 erros de qualquer outra natureza
- d) O mesmo texto escrito no computador com um máximo de 5 erros imputáveis à digitação/ortografia e 3 dos restantes

Evidência oral:

Justificação de 3 alterações efectuadas no texto da versão manual para a versão escrita no computador

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Este módulo pretende desenvolver nos estudantes capacidade de interpretação de código escrito, sobretudo sob forma de textos e ícones, por um lado. Por outro, pretende desenvolver habilidades de escrita, prestando atenção também à forma, daí a importância de observarem as convenções linguísticas da escrita e desenvolverem o hábito de rever e corrigir o que escrevem, de modo reflectido

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Deverão ser usados ícones diversificados para cobrir o primeiro resultado de aprendizagem pelo que o recurso a cartazes e sinais convencionais usados em determinadas actividades será útil. O ideal seria usar este momento para introduzir alguns dos ícones mais comuns na especialidade do candidato.

Devem-se reproduzir formulários diferentes para serem usados neste módulo.

Será importante que haja computadores disponíveis para uma parte deste módulo já que haverá actividades que implicam o seu uso. Igualmente, será útil que haja disponibilidade de dicionários, gramáticas e prontuários em quantidade para permitir consultas sistemáticas pelos estudantes, já que estes devem desenvolver o hábito de usar estes instrumentos quando escrevem.

Resultado de aprendizagem 1

Devem ser criados e reproduzidos mapas/tabelas com os ícones mais importantes/comuns por especialidade e outros de carácter geral com a indicação do seu significado

Resultado de aprendizagem 2

Deve-se reproduzir formulários simples e diversificados como sejam os usados nos postos fronteiriços, nos bancos (incluindo o cheque), em determinados protocolos de especialidade para serem usados nesta actividade.

Resultado de aprendizagem 3

³ Aqui colocam-se 5 erros porque, no geral, os computadores apresentam o processador de texto em língua inglesa e nem sempre dispõem de um corrector ortográfico de língua portuguesa porque se tal fosse deveriam usar o corrector gramatical e ortográfico do processador de texto e aí apenas se admitiriam 3 erros de qualquer natureza, considerando o nível dos candidatos e o facto de nem sempre todas as palavras estarem registadas no dicionário usado pelo processador de texto.

Deve-se usar textos de entre 500 a 750 palavras, abordando temas de interesse geral.

Resultado de aprendizagem 4

Os textos escritos devem respeitar as convenções básicas da escrita ao mesmo tempo que mostram cuidado com a sintaxe e uso diversificado de vocabulário e de estruturas. Para isso, deve-se desenvolver o hábito de consulta de dicionário, gramática, prontuário sempre que haja dúvidas sobre uma estrutura linguística, no momento da escrita e o hábito de reler e corrigir imediatamente tudo quanto escrevam, antes de darem o trabalho por terminado e entregarem.

Aqui espera-se que, como evidência de uma revisão e correcção baseada em conhecimento de regras linguísticas, o candidato justifique alguma mudança que realize num texto por si escrito.

De algum modo seria útil que se compilasse uma lista de regras básicas de escrita que o estudante devia dominar ao terminar o módulo. Estas regras dizem respeito a aspectos de ortografia, abertura de parágrafo, translineação e divisão silábica, acentuação, pontuação em determinadas circunstâncias, concordância entre o predicado e o sujeito, entre o substantivo, artigos, pronomes e adjectivos que façam parte de um mesmo grupo ou sintagma.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

Neste módulo deve-se ter em conta que em todos os trabalhos escritos se deve fazer revisão e correcção antes de se dar o trabalho por concluído. Convém recordar o candidato que deve ter o cuidado de reservar parte do tempo para uma prova à revisão e correcção do que escreve.

Deve ser feito um levantamento de regras de gramática a serem respeitadas a este nível para facilitar não só a classificação dos trabalhos, mas, sobretudo, a aprendizagem dos candidatos.

Métodos e Instrumentos de Avaliação

Resultados de Aprendizagem 1

Pode-se usar:

- c) um teste de correspondência de elementos de 2 conjuntos.
- d) uma tabela com uma coluna vazia para ser preenchida ora com os símbolos ora com o significado.

Estas avaliações podem ser feitas no computador, se possível.

Resultados de Aprendizagem 2

Para avaliar este resultado pode-se usar uma das alternativas: de um conjunto de 8 formulários preenchidos ao longo do módulo:

- d) indicam-se especificamente 3 ou:
- e) indicam-se 5 formulários específicos dos quais o estudante entrega 3 que ele mesmo considere bem preenchidos ou
- f) o avaliador, aleatoriamente, escolhe 3 de cada candidato

Resultados de Aprendizagem 3

Deve-se considerar a proficiência referente ao processamento de texto e definir os critérios a considerar no que diz respeito à informática neste resultado, já que aqui se conjugam habilidades de língua e de informática.

Resultados de Aprendizagem 4

O texto manuscrito deve ter em conta a limpeza, ortografia e caligrafia, abertura de parágrafos e uso de maiúsculas. Quanto ao texto escrito num processador de texto, considere-se o referido nas evidências. Há que ter em conta que o candidato deve justificar a correcção de erros que efectue de uma versão para outra.

Necessidades Especiais

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

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

Referências

12. BERGSTRÖM, Magnus; Reis, Neves. Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.
13. BORREGANA, António Afonso. Gramática - língua portuguesa. Maputo: Textos Editores, 2006.
14. CARRILHO, Métodos e técnicas de estudo. Lisboa: Presença, 2004.
15. DICIONÁRIO de língua portuguesa.
16. NASCIMENTO, Zacarias; Pinto, José Manuel. A dinâmica da escrita: como escrever com êxito. 5. ed. Lisboa: Plátano, 2006

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.

N_MO_HG053002_Utilizar aplicações simples

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do módulo:	<i>Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples</i>
Código do módulo:	MO HG053002
Data da validação:	
Nível do QNQP:	3
Número de créditos:	2
Requisitos de inscrição no módulo:	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE e que tenha completado com sucesso o módulo “HG053001 - Utilizar Computador Pessoal para Acesso a Informação e Comunicação”

Este módulo faz parte do Certificado Vocacional 3. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.

Progressão:

Após a conclusão deste módulo, os candidatos podem aceder a qualquer outro módulo de formação ou actividade profissional cujos requisitos sejam:

- saber elaborar documentos simples com um processador de texto
- saber elaborar folhas de cálculo simples para solucionar problemas

Introdução ao módulo:

Após conclusão deste módulo o candidato será capaz de elaborar e produzir documentos e folhas de cálculo simples, usando respectivamente uma aplicação de processamento de texto e uma aplicação de folha de cálculo, ambas de interface gráfico

Resumo dos resultados de aprendizagem:

1. Produzir documentos simples usando processador de texto de interface gráfico
2. Utilizar formas simples de formatação de documentos
3. Produzir folhas de cálculo simples usando aplicação de folha de cálculo de interface gráfico
4. Fazer cálculos simples e usar formas simples de formatação em folhas de cálculo

Resultado de aprendizagem 1:

Produzir documentos simples usando um processador de texto de interface gráfico

Critérios de desempenho:

- (a) Abrir novo documento e inserir texto
- (b) Realçar texto em documento
- (c) Rever ortografia e gramática no documento
- (d) Imprimir documento
- (e) Nomear, salvar e fechar documento

Contextos de aplicação:

Texto: letras e números

Realce: tipo, estilo e tamanho de letra/fonte, sublinhado, cor de letra e fundo

Evidências requeridas:

O que deve ser apresentado:

2 textos inseridos e impressos (máximo 4 parágrafos) com partes do texto realçado

1 imagem dos 2 documentos nomeados e salvos em directório/pasta

Resultado de aprendizagem 2:**Utilizar formas simples de formatação de documentos**

Critérios de desempenho:

- (a) Abrir e editar documento existente
- (b) Formatar parágrafos de texto
- (c) Definir/ parâmetros de pagina e numerar
- (d) Visualizar página para impressão
- (e) Definir parâmetros de impressão e imprimir documento

Contextos de aplicação:

Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar (frente, trás), desfazer, refazer, substituir

Formatar: espaçar, alinhar, indentar, fazer tabulação

Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão

Evidências requeridas:

O que deve ser apresentado:

1 documentos impresso (com no máximo 1 página), após edição, correcção e formatação

1 documento de 2 páginas impresso, após edição, correcção e formatação

Resultado de aprendizagem 3:**Produzir folhas de cálculo simples usando aplicação de folha de cálculo de interface gráfico**

Critérios de desempenho:

- (a) Abrir nova folha e inserir texto, números e datas
- (b) Formatar conteúdos de celas (texto,números,datas)
- (c) Marcar e visualizar área para impressão
- (d) Definir parâmetros de impressão e imprimir
- (e) Nomear, salvar e fechar folha de cálculo

Contextos de aplicação:

Texto: caracteres alfabéticos e numéricos

Formato de texto: tipo, estilo, tamanho, cor

Formato de números: decimais, percentagens

Formato de datas: ano de 2/4 dígitos, mês numérico/ nominal

Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão

Evidências requeridas:

O que deve ser apresentado:

2 folhas de cálculo inseridas, com conteúdo formatado, e impressas (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página)

1 imagem das 2 folhas de cálculo nomeadas e salvas em directório/pasta

Resultado de aprendizagem 4:

Fazer cálculos e formatações simples em folhas de cálculo

CrITÉRIOS de desempenho:

- (a) Abrir folha existente e editar conteúdo de células
- (b) Manusear linhas e colunas e formatar células
- (c) Introduzir fórmulas e funções simples
- (d) Ajustar aparência ('layout') de páginas e numerar
- (e) Visualizar e imprimir folha de cálculo

Contextos de aplicação:

Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar, desfazer, refazer, substituir

Manusear: inserir, seleccionar, copiar, apagar, mover

Formato de células: cor, fundo, bordas

Fórmulas: aritméticas, função soma, função média

Aparência: largura/altura de colunas/linhas

Evidências requeridas:

O que deve ser apresentado:

1 folha de cálculo (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página), incluindo cálculos aritméticos, e impressa após edição, manuseamento e formatação de células

1 folha de cálculo impressa (máximo 2 páginas), incluindo fórmulas e funções, e impressa com e sem apresentação de fórmulas utilizadas

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

Pretende-se com este módulo que o candidato adquira as habilidades necessárias ao uso diário e satisfatório do computador em diferentes situações de trabalho na área vocacional da sua formação neste nível.

Ao completar este módulo o candidato estará apto a:

- produzir e editar documentos, usando funções simples de um processador de texto com interface gráfico e aplicando simples formatações de texto, parágrafo, página e documento
- produzir e editar folhas de cálculo simples, usando aplicação de folha de cálculo de interface gráfico, aplicando simples formatações de células e conteúdos e envolvendo fórmulas simples entre os seus dados

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

As actividades e tarefas atribuídas aos candidatos neste módulo serão de carácter essencialmente práticas.

Resultado de Aprendizagem 1

Pretende-se que o candidato produza documentos simples e úteis tais como, cartas, memorandos, relatórios ou circulares. Os candidatos terão já desenvolvido habilidades de escrever e transmitir ideias, trata-se agora de aplicar características simples de processamento de texto, realçando aspectos principais contidos nos textos.

Uma forma de alcançar este resultado de aprendizagem, poderá ser o de utilizar 2 documentos, sendo um o ponto de partida e outro o texto final pretendido. Um dos documentos contém um simples texto desprovido de qualquer realce, enquanto o outro contém o mesmo texto com o realce pretendido.

As correcções e realces a efectuar no documento inicial serão gradualmente introduzidas conduzindo-o até ao texto final. A vantagem desta abordagem é a de não se desperdiçar tempo na elaboração do conteúdo. O processo de aprendizagem decorrerá no processo de transformação do documento inicial no documento final.

O referido texto deve ser planeado tanto em conteúdo como na forma final. Em termos de conteúdo deverá abordar temas da área de formação dos candidatos. Quanto à forma final deverá cobrir todos os elementos do âmbito de aplicação.

Outra forma de alcançar este resultado de aprendizagem é usar os requisitos definidos por uma organização para a produção dos seus documentos. Estes requisitos podem vir expressos, por exemplo, da seguinte forma:

“Relatórios e circulares: serão produzidos usando letra do tipo ‘Arial’ de tamanho 10. O título ou assunto deverá ser realçado em negrito. Os subtítulos deverão ser sublinhados Os documentos serão produzidos em formato A4,....”

Os candidatos devem saber criar novos documentos seguindo um modelo prédefinido, inserindo a informação com o tipo de letra e o estilo de texto tal como definidos nos requisitos.

O texto a utilizar ao longo do módulo deve ocupar pelo menos meia página A4 mas não mais que 1 página, e deve ser inserido pelos candidatos, proporcionando-lhes assim uma oportunidade de treino no uso do teclado. Recorde-se que os candidatos iniciam este módulo já familiarizados com o teclado e com o uso de um editor de texto.

Os candidatos devem aplicar características que realçam a visualização do texto ou partes, nomeadamente seleccionando o tipo, o estilo e o tamanho da letra, a cor, o sublinhado. As características aplicadas deverão estar de acordo com a forma final pretendida ou com os requisitos de estilo das organizações.

O texto pode conter erros de ortografia ou de gramática. Os candidatos devem saber utilizar as ferramentas disponíveis num processador de texto para verificar a ortografia e a gramática do texto existente ou inserido e proceder à sua correcção com vista a obtenção do texto final.

Ao salvar novos documentos, devem fazê-lo também de acordo com requisitos pré-estabelecidos, tanto em termos de localização como em termos de nomeação dos documentos. A atribuição de nomes deve permitir identificá-los facilmente em termos de objectivos, conteúdo e autoria.

Resultado de Aprendizagem 2

Pretende-se que o candidato saiba aplicar formatos apropriados a parágrafos de texto, dando-lhes o destaque e importância pretendido.

Para alcançar este resultado de aprendizagem, pode-se utilizar 2 documentos, sendo um o ponto de partida e outro o formato final pretendido. Um dos documentos contém um simples texto desprovido de qualquer formatação, enquanto outro contém o mesmo texto já no formato pretendido.

As formatações a efectuar no documento existente serão gradualmente introduzidas conduzindo-o até ao formato final. Este deve cobrir todos os elementos do âmbito de aplicação. Se forem usados 2 documentos, as formatações a operar em cada um deles, devem no seu conjunto cobrir todos os elementos do âmbito de aplicação.

Pode-se atingir este resultado de aprendizagem usando também os requisitos de uma organização para a produção dos seus documentos, expressos da seguinte forma:

“Relatórios e circulares: serão produzidos usando letra do tipo ‘Arial’ de tamanho 10. O texto será alinhado nas 2 margens com um espaçamento entre linhas de 1.5 linhas. A distância entre parágrafos será de 2 linhas. No início dos parágrafos o texto será alinhado com a margem esquerda. Os documentos serão produzidos em formato A4, com 2cm nas margens de topo e fundo e 2.5cm nas margens direita e esquerda....”

Os candidatos devem saber aplicar transformações a um texto já existente e produzir um texto no formato final pretendido. Para transformar o texto já existente os candidatos devem saber usar funções de edição de texto, nomeadamente copiar, cortar, colar, mover, apagar (para frente e para trás), desfazer, refazer e substituir.

Os candidatos devem saber aplicar formatações simples ao texto, nomeadamente o espaçamento de linhas, o alinhamento às margens, o alinhamento em colunas usando tabulação, e o afastamento das margens com suspensão (“indent”). Se o documento tiver mais do que uma página, estas devem ser numeradas.

As características aplicadas deverão estar de acordo com o formato final pretendido ou com os requisitos de estilo das organizações.

Os candidatos devem saber visualizar previamente o documento para impressão, ajustar se necessário a sua formatação de página/impressão, nomeadamente margens, orientação do papel, cor e qualidade de impressão e finalmente imprimir.

Resultado de Aprendizagem 3

Neste nível, pretende-se que o candidato saiba produzir simples e úteis folhas de cálculo como por exemplo, folha de movimentação bancária, notas de entrega valorizadas, registos de utilização de fundos, relação de despesas efectuadas em viagem, etc. Pretende-se que estas folhas de cálculo sejam apresentadas de forma profissional, contendo formatos apropriados que realcem aspectos contidos nas folhas.

Para alcançar este resultado de aprendizagem, deve-se formular o problema como ponto de partida. Gradualmente vai-se construindo a solução do problema inserindo primeiro os dados, formatando texto, números e datas de forma apropriada.

A formulação do problema deve ser planeada no conteúdo e no formato final. No conteúdo deverá abordar temas da área de formação dos candidatos. No formato final deverá cobrir todos os elementos do âmbito de aplicação e servirá de guião para obtenção do produto final.

Os candidatos devem saber criar novas folhas de cálculo respondendo à formulação do problema. Devem saber inserir os dados em formato de tabela, organizando-os em linhas e colunas de acordo com o problema. Ao salvar novas folhas de cálculo, devem fazê-lo de acordo com requisitos pré-estabelecidos, tanto em termos de localização como em termos da sua nomeação. A atribuição de nomes deve permitir identificá-las facilmente em termos de objectivos, conteúdo e autoria.

A folha de cálculo a produzir deve ter pelo menos 4 linhas e 4 colunas e deve ser inserida pelos candidatos. Os candidatos devem saber movimentar o cursor ao longo da folha de cálculo de forma eficiente. Não existe uma regra, mas é mais eficiente usar as teclas de movimentação para movimentar o cursor para celas contíguas e usar o rato, em combinação com as barras de deslocação vertical e horizontal, para o movimentar para celas mais distantes.

Devem saber formatar o conteúdo das células, aplicando a texto, valores numéricos e datas, as formatações adequadas, cobrindo os elementos referidos no âmbito de aplicação. Devem saber realçar a

visualização do conteúdo nas células, seleccionando tipo, estilo e tamanho da letra, cor e sublinhado. As características aplicadas deverão estar de acordo com o formato final pretendido.

Os candidatos devem saber seleccionar a área de impressão, visualizá-la previamente de modo a ajustar se necessário parâmetros de formatação e disposição da página para impressão, tais como margens, orientação do papel, cor e qualidade de impressão, e finalmente imprimir em impressora instalada.

Resultado de Aprendizagem 4

Este resultado de aprendizagem vem na sequência do resultado anterior. Os candidatos devem saber aplicar transformações a uma folha de cálculo já existente e produzir uma folha com o formato final pretendido.

Para transformar a folha inicial devem saber aplicar, ao conteúdo das células, funções de edição tais como copiar, cortar, colar, mover, apagar, desfazer, refazer e substituir. Estas funções estão disponíveis na barra de ferramentas e/ou na barra de menus. Devem também saber manusear as células, linhas e colunas, aplicando-lhes também funções de edição e de redimensionamento de largura e altura.

Os candidatos devem saber formatar as células realçando bordas e cor. As características aplicadas deverão estar de acordo com o formato final pretendido.

Os candidatos devem saber inserir fórmulas simples relacionando células entre si. Nessas fórmulas devem saber utilizar operadores aritméticos ou funções internas simples, como por exemplo, as funções de soma, de média, de máximo, de mínimo e de contagem. Se for possível podem também iniciar-se na definição de fórmulas com condições.

Os candidatos devem saber definir linhas e colunas a serem impressas em todas as páginas, visualizar previamente a folha a imprimir, ajustando a aparência das páginas e numerando-as para posterior impressão

Abordagem na geração das evidências de avaliação

No decorrer do módulo, os candidatos desenvolvem habilidades que devem ser avaliadas. Para tal devem os candidatos produzir evidências. A geração de evidência é essencialmente prática, podendo necessitar do acompanhamento de uma explicação ou descrição escrita. A evidência pode também ser oral.

Quando a evidência prática for a elaboração de um produto, a avaliação basear-se-á sobre o produto apresentado. Por exemplo:

- informe aos candidatos sobre as datas de realização das avaliações
- carta dirigida ao centro, solicitando 1 sala para realização de encontro
- resultados obtidos numa experiência de produção de hortícolas
- folha de custos envolvidos na montagem de uma mostra de produtos

Os candidatos devem produzir documentos ou folhas de cálculo mostrando cada um dos elementos listados no âmbito de aplicação. Se necessário podem produzir mais do que um documento ou folha de cálculo para evidenciar toda a gama de formatos.

Quando a evidência prática for um comportamento ou uma acção, devem os tutores usar uma lista de verificação (“checklist”) para anotação de observações efectuadas. Esta lista deve cobrir todos os aspectos constantes no âmbito de aplicação. A avaliação basear-se-á nesta lista de verificação. Por exemplo, podem ser usadas listas de verificação na avaliação de:

- manuseamento do tabulador para alinhamento de um texto em colunas
- formatação de quadro com despesas de uma viagem

A evidência prática pode também ser obtida através de imagens do ecrã usado pelo candidato e que documentem a habilidade adquirida. Por exemplo:

- imagem do ecrã mostrando texto alinhado em colunas
- imagem do ecrã mostrando folha de cálculo arquivada em pasta indicada

Estas imagens podem também ser usadas para apoiar evidências registadas nas listas de verificação.

Quando necessário pode-se usar mais do que uma imagem para documentar um elemento no âmbito de aplicação. Por exemplo:

- imagem do ecrã mostrando definição de parâmetros de página e imagem mostrando a prévisualização para impressão
- imagem do ecrã mostrando folha de cálculo antes e depois de formatação de dados evidenciando uma tabela

Na apresentação de imagens do ecrã, os candidatos devem explicitar a evidência produzida e se necessário acompanhar de pequenas notas explicativas ou de anotações sobre as imagens. Devem registar o seu nome e data de produção da evidência. Se não for possível imprimir todas as imagens do ecrã, devem os candidatos salvá-las em ficheiros, nomeá-los de forma a identificar o seu conteúdo e autoria. Devem elaborar uma lista de todas evidências produzidas, indicando quais as que foram

Métodos e instrumentos de avaliação

. Sendo a geração de evidência essencialmente prática, os procedimentos de avaliação incidirão necessariamente sobre a evidência apresentada, seja ela impressa, como é o caso de documentos ou folhas de cálculo, ou escrita e oral, como é o caso do plano e mostra de apresentações.

Para esse efeito os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem ser mais apropriados, sugerindo-se:

- listas de verificação para registo de observações
- listas de verificação de material impresso

Estas listas serão complementadas pelas evidências produzidas e impressas/ captadas.

Necessidades Especiais

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

Referências

1. ICT 1" e "ICT 2 – Unit Ref: U2003205 – Botswana
2. Word process a simple document. BOTA ID Code 00031.01.01 – Botswana
3. Use a Graphical User Interface (GUI)-based word processor to create and edit documents. SAQA US ID 116938 – South Africa
4. Use a Graphical User Interface (GUI)-based word processor to format documents. SAQA US ID 117924 – South Africa
5. Use a Graphical User Interface (GUI)-based presentation application to create and edit slide presentations. SAQA US ID 116933 – South Africa
6. Use a Graphical User Interface (GUI)-based spreadsheet application to create and edit spreadsheets. SAQA US ID 116937 – South Africa

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.

4. Unidades e Módulos Obrigatórios Comuns

4.1. Unidades de Competências Obrigatórios Comuns

UC HCT013001 - Interagir com clientes

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:		Interagir com os clientes	
Descrição do Modulo de Competência:			
Esta competência padrão estabelece o conhecimento básico e as habilidades associadas com a interacção com os clientes de uma forma profissional estabelecendo contacto com os clientes, oferecendo informação e conselho adequado. Ele/ela desenvolverá as habilidades de lidar com reclamações e recomendações de uma forma profissional.			
Código:	UCHCT013001	Nível do QNQP	3
Campo:		Sub Campo:	
Data do Registo:		Data da Revisão do Registo:	

Elemento de Competência	CrITÉRIOS do Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Estabelecer contacto com os clientes	a) Receber e cumprimentar os clientes de uma forma agradável e atenciosa b) Assegurar que a linguagem corporal está de acordo com as palavras usadas c) Colocar questões apropriadas por forma a estabelecer as necessidades dos clientes d) Ouvir atenciosamente as questões do cliente e) Manter o padrão de higiene pessoal	Linguagem corporal: Olhar directo, postura e tom de voz correcto, atitude, profissionalismo, imagem pessoal Higiene pessoal: odor corporal, preparação pessoal, cuidar do uniforme Necessidades dos Clientes: Questões de serviço ou pedidos, reclamações, assistência, direcções
	Requisitos de Evidencia	
	<i>Demonstração:</i> O candidato tem que demonstrar o método correcto de receber e cumprimentar os clientes, e de colocar as perguntas apropriadas com vista a estabelecer as necessidades do cliente e ouvir atenciosamente as questões do cliente.	
2. Fornecer informações e conselhos aos clientes	a) Confirmar com precisão as necessidades dos clientes b) Tomar as acções apropriadas de forma a cumprir com as necessidades dos clientes	<i>Fontes de Informação:</i> Outro pessoal no departamento, pessoal noutros departamentos, internet, fornecedores de

Elemento de Competência	CrITÉrios do Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	<p>c) Usar fontes de informação de forma efectiva de maneira a cumprir com as necessidades dos clientes</p> <p>d) Apresentar correctamente informação relacionada as necessidades dos clientes</p> <p>e) Manter o padrão de higiene pessoal</p>	<p>serviços externos</p> <p><i>Apresentação:</i> Padrões profissionais em formato oral, escrito e gráfico</p> <p><i>Necessidades dos clientes:</i> Físicas e emocionais</p>
	Requisitos de Evidencia	<i>Higiene Pessoal:</i>
	<i>Demonstração:</i>	Odor pessoal, penteado e uniforme
	<p>Uma vez que as necessidades do cliente estejam comunicadas, os candidatos são requisitados a estabelecer com precisão as necessidades dos clientes, confirmando-a com os clientes por forma a fornecerem a informação e o aconselhamento correcto aos clientes/visitas, e tomando as acções apropriadas adiante.</p> <p>O uso correcto das fontes de informação é efectivamente usado para apresentar informação aos clientes.</p>	
3. Lidar com as reclamações e recomendações dos clientes	a) Estabelecer correctamente a natureza da reclamação	
	b) Responder aos problemas dos clientes, que podem ser resolvidas no âmbito da sua responsabilidade o mais cedo possível e duma forma calma	
	c) Responder apropriadamente aos problemas dos clientes que não podem ser resolvidos no âmbito da sua responsabilidade	
	d) Responder apropriadamente as reclamações dos clientes	
	Requisitos de Evidencia	
	<i>Demonstração / Dramatização :</i>	
	<p>Lidar com incidentes dos clientes ou reclamações dos clientes, estabelecendo efectivamente a natureza da reclamação, e produzindo desculpas quando inconveniências surgem. Questões e problemas dos clientes devem ser tratados imediatamente e devem ser lidados ao nível apropriado de autoridade e responsabilidade. Lidar com as</p>	

Elemento de Competência	Critérios do Desempenho	Contexto de Aplicação
	recomendações em termos de agradecer os clientes, reconhecer e apreciar a recomendação, e se for necessário, pode ser transmitido para o supervisor.	

UC HCT013001 - Interagir com clientes

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Interagir com os clientes		
Descrição do Modulo de Competência:			
Esta competência padrão estabelece o conhecimento básico e as habilidades associadas com a interacção com os clientes de uma forma profissional estabelecendo contacto com os clientes, oferecendo informação e conselho adequado. Ele/ela desenvolverá as habilidades de lidar com reclamações e recomendações de uma forma profissional.			
Código:		Nível do QNQP	3
Campo:		Sub Campo:	
Data do Registo:		Data da Revisão do Registo:	

Elemento de Competência	Critérios do Desempenho	Contexto de Aplicação
4. Estabelecer contacto com os clientes	f) Receber e cumprimentar os clientes de uma forma agradável e atenciosa	Linguagem corporal: Olhar directo, postura e tom de voz correcto, atitude, profissionalismo, imagem pessoal
	g) Assegurar que a linguagem corporal está de acordo com as palavras usadas	
	h) Colocar questões apropriadas por forma a estabelecer as necessidades dos clientes	Higiene pessoal: odor corporal, preparação pessoal, cuidar do uniforme
	i) Ouvir atenciosamente as questões do cliente	Necessidades dos Clientes: Questões de serviço
	j) Manter o padrão de higiene pessoal	
	Requisitos de Evidencia	

Elemento de Competência	CrITÉrios do Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	<p><i>DemonstraÇão:</i> O candidato tem que demonstrar o método correcto de receber e cumprimentar os clientes, e de colocar as perguntas apropriadas com vista a estabelecer as necessidades do cliente e ouvir atenciosamente as questões do cliente.</p>	ou pedidos, reclamações, assistência, direcções
5. Fornecer informações e conselhos aos clientes	<p>f) Confirmar com precisão as necessidades dos clientes</p> <p>g) Tomar as acções apropriadas de forma a cumprir com as necessidades dos clientes</p> <p>h) Usar fontes de informação de forma efectiva de maneira a cumprir com as necessidades dos clientes</p> <p>i) Apresentar correctamente informação relacionada as necessidades dos clientes</p> <p>j) Manter o padrão de higiene pessoal</p> <p>Requisitos de Evidencia</p> <p><i>DemonstraÇão:</i> Uma vez que as necessidades do cliente estejam comunicadas, os candidatos são requisitados a estabelecer com precisão as necessidades dos clientes, confirmando-a com os clientes por forma a fornecerem a informação e o aconselhamento correcto aos clientes/visitas, e tomando as acções apropriadas adiante. O uso correcto das fontes de informação é efectivamente usado para apresentar informação aos clientes.</p>	<p><i>Fontes de Informação:</i> Outro pessoal no departamento, pessoal noutros departamentos, internet, fornecedores de serviços externos</p> <p><i>ApresentaÇão:</i> Padrões profissionais em formato oral, escrito e gráfico</p> <p><i>Necessidades dos clientes:</i> Físicas e emocionais</p> <p><i>Higiene Pessoal:</i> Odor pessoal, penteado e uniforme</p>
6. Lidar com as reclamações e recomendações dos clientes	<p>e) Estabelecer correctamente a natureza da reclamação</p> <p>f) Responder aos problemas dos clientes, que podem ser resolvidas no âmbito da sua responsabilidade o mais cedo possível e duma forma calma</p> <p>g) Responder apropriadamente aos problemas dos clientes que não podem ser resolvidos no âmbito da sua responsabilidade</p>	

Elemento de Competência	CrITÉrios do Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	h) Responder apropriadamente as reclamações dos clientes	
	Requisitos de Evidencia	
	<i>Demonstração / Dramatização :</i>	
	Lidar com incidentes dos clientes ou reclamações dos clientes, estabelecendo efectivamente a natureza da reclamação, e produzindo desculpas quando inconveniências surgem. Questões e problemas dos clientes devem ser tratados imediatamente e devem ser lidados ao nível apropriado de autoridade e responsabilidade. Lidar com as recomendações em termos de agradecer os clientes, reconhecer e apreciar a recomendação, e se for necessário, pode ser transmitido para o supervisor.	

UC HCT013002 - introduzir servicos de comidas e bebidas

Registo do Modulo de Competência

Título da Unidade de Competência:	Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas		
Descrição do Modulo de Competência:			
Após a conclusão bem sucedida desta unidade de competência, o candidato será capaz de desenvolver uma compreensão sobre os itens elementares dos serviços de alimentos e bebidas, os produtos de bebidas normalmente disponíveis/comuns; e também de demonstrar habilidades elementares de Serviços de Alimentos & Bebidas usando práticas higiénicas e seguras para servir uma refeição buffet.			
Código:	UCHCT013002	Nível do QNQP	
Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registo:		Data da Revisão do Registo:	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
1. Descrever itens do Serviço de Alimentos e Bebidas	1. Identificar correctamente uma variedade de itens de cutelaria, de loiça, de produtos vidreiros, de linho e outros complementares da	<i>Cutelaria:</i> Colher e garfo de servir, tenaz, colher de sopa, conjunto de garfo e faca, garfo

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
elementar	<p>mesa.</p> <p>2. Descrever correctamente o uso de uma variedade de itens de cutelaria, de louça de produtos vidreiros, de linho e outros complementares da mesa.</p>	<p>e faca de sobremesa, colher de sobremesa.</p> <p><i>Louça:</i> Prato de sobremesa, tigela de sopa com molheira ou prato de sopa, pratos de peixe, pratos duplos, tigelas de sobremesa</p> <p><i>Serviços de Vidro:</i> Cálice de água, Copo (sem pé)</p> <p><i>Artigos de Mesa:</i> Toalhas, toalhas de cobertura (napperons, “slip cloths”), toalha de folhos para mesa de buffet (pano rodapé), fardados empregados de mesa, guardanapos dos clientes</p> <p><i>Itens Complementares de mesa:</i> Número de mesa, conjuntos de sal e pimenta, galheteiros (vinagre e azeite), cinzeiros, vasos de flores; e molhos caseiros/da casa (complementares), palitos quando necessários</p>
	Requisitos de Evidencias	
	<p><i>Evidencia escrita/oral:</i> Os candidatos podem descrever itens do serviço de alimento e bebida elementar.</p> <p><i>Demonstração / avaliação do produto:</i> Os candidatos podem identificar uma variedade de equipamento do serviço de alimentos e bebida e dos seus usos.</p>	
2. Preparar as mesas de jantar e as de buffet para uma refeição de buffet	<p>1. Seleccionar os itens de cutelaria, de louça, de serviços de vidro, artigos de mesa e outros complementares da mesa apropriados para preparar as mesas de jantar e de buffet para o serviço de uma refeição de buffet.</p> <p>2. Dispor as mesas de jantar correctamente para uma refeição buffet.</p> <p>3. Dispor as mesas de buffet correctamente para uma refeição de buffet.</p>	<p><i>Refeição buffet:</i> Sopa, sanduíches, saladas</p> <p><i>Medidas Seguras e Higiene:</i> Seguro: para si próprio, para outros, do equipamento,</p> <p>Higiene : pessoal, restaurante e comida</p>

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	<p>4. Manter padrões de segurança e hígienes.</p> <p>Requisitos de Evidencias</p> <p><i>Demonstração /avaliação de produto:</i> Os candidatos podem preparar uma mesa de jantar e uma mesa de buffet para uma refeição de buffet em duas ocasiões separadas, sendo uma ocasião a mesa de jantar e a segunda ocasião a mesa de buffet.</p>	
3. Servir e finalizar uma refeição de buffet	<p>1. Dar assistência aos clientes durante o serviço dos itens do buffet de uma forma profissional.</p> <p>2. Manter a mesa de buffet de uma forma profissional e sempre que necessário</p> <p>3. Levantar cutelaria, louça, e vidros usados das mesas dos clientes e da mesa de buffet durante e após a refeição</p> <p>4. Lavar toda a cutelaria, louça, e vidros usados depois do serviço e devolver ao local original</p> <p>5. Manter os padrões de segurança e hígienne durante o tempo todo.</p> <p>Requisitos de Evidencias</p> <p><i>Demonstração /avaliação de produto:</i> Os candidatos podem correctamente servir e levantar as mesas de jantar e a mesa de buffet de uma forma profissional. Os candidatos podem limpar cutelaria, louça, e vidros usados e podem devolver ao local original. Cada uma destas tarefas deve ser realizada no mínimo em uma (1) ocasião</p>	<p><i>Medidas de Segurança e Hígienes:</i> Segurança: para si próprio, para outros, do equipamento, Hígienne: pessoal, restaurante e comida</p>
4. Servir produtos de bebida comuns	<p>1. Servir bebidas alcoólicas geralmente disponíveis.</p> <p>2. Servir diferentes bebidas quentes geralmente disponíveis.</p> <p>3. Servir bebidas frias geralmente disponíveis.</p> <p>Requisitos de Evidencia</p> <p><i>Evidencia escrita / oral:</i> Os candidatos podem identificar produtos de bebida comuns.</p> <p><i>Demonstração /avaliação de produto:</i></p>	<p><i>Bebidas:</i> Vinhos, cervejas, bebidas alcoólicas, refrescos (bebidas gasosas), sumos, chá, café e chocolate quente</p>

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaçŁo
	Os candidatos devem ser capazes de listar as bebidas geralmente disponÍveis.	

UC HCT013003 - compreender os sectores de hotelaria e Tur.

Registo do Modulo de Competência

Título da Unidade de Competência:	Introduzir serviços de recepção e alojamento		
Descrição do Modulo de Competência:			
Após a conclusão bem-sucedida desta unidade de competência, o candidato será capaz de descrever sumariamente os serviços oferecidos pela recepção e as secções de alojamento de um estabelecimento, descrever o objectivo das ferramentas básicas e equipamento usado na recepção e na área de serviços de alojamento. Ele/ela desenvolverá habilidades profissionais telefónicas e cumprirá com o arranjo de um quarto de visita de uma forma profissional.			
Código:	UCHCT013004	Nível do QNQP	1
Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registo:		Data da Revisão do Registo:	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaçŁo
1. Descrever sumariament e os serviçŁos oferecidos pela RecepçŁo e Alojamento de um dado estabelecimento	1. Descrever sumariamente os serviçŁos oferecidos pela RecepçŁo de um estabelecimento. 2. Descrever sumariamente os serviçŁos oferecidos pela secçŁo de Alojamento de um estabelecimento.	<i>RecepçŁo e secçŁes de Alojamento:</i> Check in e check out, serviçŁos de quarto, lavandaria, e manutençŁo.
	Requisitos de Evidencias <i>Evidencia escrita/oral:</i> Os candidatos podem descrever sumariamente os serviçŁos oferecidos pela RecepçŁo e secçŁes de Alojamento de um estabelecimento.	
2. Descrever o objectivo e o	1. Identificar correctamente as ferramentas e equipamento padrŁo	<i>Ferramentas e</i>

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
uso seguro de ferramentas e equipamento padrŁo nas áreas de serviÇos de alojamento e recepÇão	usados nas áreas de serviÇos de alojamento e recepÇão. 2. Enunciar o objectivo de ferramentas e equipamento padrŁo utilizado nas áreas de serviÇo de alojamento e recepÇão. 3. Enunciar o uso seguro de ferramentas e equipamento padrŁo usados nas áreas de serviÇo de alojamento e recepÇão.	<i>equipamento bŁsico:</i> equipamento de escritŁrio padrŁo tais como telefone, maquina de fax e computador; e materiais e equipamento de limpeza de alojamento, por exemplo vassouras, aspirador, esfregŁo, e pano de pŁ
	Requisitos de Evidencias	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> O candidato pode descrever o objective e o uso seguro de trŁs ferramentas e equipamento padrŁo em cada área de serviÇo de recepÇão e alojamento. <i>DemonstraÇão /avaliaÇão de produto:</i> O candidato pode usar trŁs ferramentas e equipamento padrŁo em cada área de serviÇo de recepÇão e alojamento.	
3. Demonstrar habilidades bŁsicas ao telefone	1. Descrever correctamente as caracterŁsticas de um telefone bŁsico. 2. Cumprimentar e identificar o cliente que telefona apropriadamente. 3. Estabelecer correctamente objectivo da chamada. 4. Registrar e retransmitir mensagens efectivamente.	<i>CaracterŁsticas de um telefone bŁsico:</i> Auscultador, disco de telefone/ nŁmeros, controle de volume, remarcar, transferir, registo do nŁmero de emergŁncia <i>Habilidades sociais e de comunicaÇão:</i> Cumprimentar, identificar o cliente ao telefone, receber a mensagem, reconfirmar que a mensagem serŁ retransmitida e retransmitir as mensagens efectivamente, dentro de um tempo apropriado, e de uma forma profissional.
	Requisitos de Evidencia	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> Os candidatos podem descrever correctamente as caracterŁsticas do equipamento telefŁnico. <i>DemonstraÇão / avaliaÇão de produto:</i> Os candidatos podem correctamente atender o telefone e retransmitir mensagens efectivamente.	
4. Demonstrar o procediment o bŁsico ao	4. Identifique os materiais apropriados a serem usados no processo de servir um quarto de hŁspedes.	<i>Servindo um quarto de hŁspedes</i> Lavando o quarto de hŁspedes,

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
servir um quarto de hóspedes	5. Cumprir com a limpeza do chão, paredes, e janelas do quarto de visita usando um padrão profissional. 6. Demonstrar o método correcto de fazer a cama usando um padrão profissional. 7. Usar práticas seguras e higiénicas.	remover os lençóis de uma cama usada, fazendo uma cama com base a padrões profissionais incluindo cantos 'mitra'; identificando o que deverá ser substituído, seleccionando os itens apropriados de lençóis limpos, controlando a limpeza, limpando o pó, aspirando e esfregando as superfícies tais como as paredes, o chão e janelas; o estado das reparações e efectuando as mudanças de uma forma higiénica.
	Requisitos de Evidencia	
	<p><i>Demonstração /avaliação de produto:</i> Os candidatos podem demonstrar habilidades de procedimentos básicos do processo de servir um quarto de hóspedes.</p> <p>Os candidatos são solicitados a identificar o equipamento e o material correcto.</p> <p>Os candidatos devem ser capazes de cumprir com as tarefas de forma segura e higiénica.</p>	
		<p><i>Equipamento e material:</i> Expirador, esfregão, panos de pó, produtos químicos de limpeza necessários para limpar um quarto, artigos de cama tais como lençóis, colchas, fronhas, etc.</p>

UC HCT013004 - Introduzir serviços de Recepção e Andares

Registo do Modulo de Competência

Título da Unidade de Competência:	Introduzir serviços de recepção e alojamento
-----------------------------------	--

Descrição do Modulo de Competência:

Após a conclusão bem-sucedida desta unidade de competência, o candidato será capaz de descrever sumariamente os serviços oferecidos pela recepção e as secções de alojamento de um estabelecimento, descrever o objectivo das ferramentas básicas e equipamento usado na recepção e na área de serviços de alojamento. Ele/ela desenvolverá habilidades profissionais telefónicas e cumprirá com o arranjo de um quarto de visita de uma forma profissional.

Código:	UCHCT013004	Nível do QNQP	1
Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registo:		Data da Revisão do Registo:	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
2. Descrever sumariament e os serviços oferecidos pela Recepção e Alojamento de um dado estabelecimento	3. Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção de um estabelecimento.	<i>Recepção e secções de Alojamento:</i> Check in e check out, serviços de quarto, lavandaria, e manutenção.
	4. Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela secção de Alojamento de um estabelecimento.	
	Requisitos de Evidencias <i>Evidencia escrita/oral:</i> Os candidatos podem descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção e secções de Alojamento de um estabelecimento.	
5. Descrever o objectivo e o uso seguro de ferramentas e equipamento padrão nas áreas de serviços de alojamento e recepção	4. Identificar correctamente as ferramentas e equipamento padrão usados nas áreas de serviços de alojamento e recepção.	<i>Ferramentas e equipamento básico:</i> equipamento de escritório padrão tais como telefone, maquina de fax e computador; e materiais e equipamento de limpeza de alojamento, por exemplo vassouras, aspirador, esfregão, e pano de pó
	5. Enunciar o objectivo de ferramentas e equipamento padrão utilizado nas áreas de serviço de alojamento e recepção.	
	6. Enunciar o uso seguro de ferramentas e equipamento padrão usados nas áreas de serviço de alojamento e recepção.	
	Requisitos de Evidencias <i>Evidencia escrita/oral:</i> O candidato pode descrever o objective e o uso seguro de três ferramentas e equipamento padrão em cada área de serviço de recepção e alojamento. <i>Demonstração /avaliação de produto:</i> O candidato pode usar três ferramentas	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	e equipamento padrão em cada área de serviço de recepção e alojamento.	
6. Demonstrar habilidades básicas ao telefone	5. Descrever correctamente as características de um telefone básico. 6. Cumprimentar e identificar o cliente que telefona apropriadamente. 7. Estabelecer correctamente objectivo da chamada. 8. Registrar e retransmitir mensagens efectivamente.	<i>Características de um telefone básico:</i> Auscultador, disco de telefone/ números, controle de volume, remarcar, transferir, registo do número de emergência
	Requisitos de Evidencia	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> Os candidatos podem descrever correctamente as características do equipamento telefónico. <i>Demonstração / avaliação de produto:</i> Os candidatos podem correctamente atender o telefone e retransmitir mensagens efectivamente.	<i>Habilidades sociais e de comunicação:</i> Cumprimentar, identificar o cliente ao telefone, receber a mensagem, reconfirmar que a mensagem será retransmitida e retransmitir as mensagens efectivamente, dentro de um tempo apropriado, e de uma forma profissional.
7. Demonstrar o procediment o básico ao servir um quarto de hóspedes	8. Identifique os materiais apropriados a serem usados no processo de servir um quarto de hóspedes. 9. Cumprir com a limpeza do chão, paredes, e janelas do quarto de visita usando um padrão profissional. 10. Demonstrar o método correcto de fazer a cama usando um padrão profissional. 11. Usar práticas seguras e higiénicas.	<i>Servindo um quarto de hóspedes</i> Lavando o quarto de hóspedes, remover os lençóis de uma cama usada, fazendo uma cama com base a padrões profissionais incluindo cantos 'mitra'; identificando o que deverá ser substituído, seleccionando os itens apropriados de lençóis limpos, controlando a limpeza, limpando o pó, aspirando e esfregando as superfícies tais como as paredes, o
	Requisitos de Evidencia	
	<i>Demonstração /avaliação de produto:</i> Os candidatos podem demonstrar habilidades de procedimentos básicos do processo de servir um quarto de hóspedes. Os candidatos são solicitados a identificar o equipamento e o material correcto.	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Os candidatos devem ser capazes de cumprir com as tarefas de forma segura e higiénica.	chão e janelas; o estado das reparações e efectuando as mudanças de uma forma higiénica. <i>Equipamento e material:</i> Expirador, esfregão, panos de pó, produtos químicos de limpeza necessários para limpar um quarto, artigos de cama tais como lençóis, colchas, fronhas, etc.

UC HCT013005 - Demonstrar higiene e segurança elementares

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Demonstrar higiene e segurança elementar no trabalho		
Descrição do Modulo de Competência:			
Este Padrão de Competência estabelece o conhecimento básico e as habilidades associadas com a demonstração de uma boa higiene pessoal e desenvolve um conhecimento de como manter um ambiente de trabalho seguro na indústria de turismo e hotelaria. Ele/ela também serão capazes de explicar as medidas que asseguram um ambiente seguro para os clientes e o staff.			
Código:	UCHCT013005	Nível do QNQP	
Campo:		Sub Campo:	
Data do Registro:		Data da Revisão do Registro:	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Aplicar	a) Descrever a importância da higiene	Infecções:

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
padrões de higiene pessoal para uma boa saúde	<p>peçoal para manter uma boa saúde</p> <p>b) Explicar os procedimentos apropriados a serem seguidos no caso de uma infecção e ferimentos menores</p> <p>c) Demonstrar a higiene pessoal apropriada para o local de trabalho</p> <hr/> <p>Requisitos de Evidencia</p> <p><i>Evidencia escrita/oral:</i></p> <p>O candidato tem que estabelecer a importância da higiene pessoal, varias formas de manter um ambiente de trabalho seguro e protegido, e explicar os procedimentos apropriados a serem seguidos no caso de uma infecção e ferimentos menores</p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>O candidate demonstrará práticas de higiene correctas, e cuidado pessoal e do uniforme</p>	<p>Gripe, constipação, doenças da pele, diarreia, dores de cabeça, febre etc.</p> <p>Ferimentos Menores: Cortes, queimaduras, esfoladela, feridas etc.</p> <p>Práticas de higiene: Cuidar dos uniformes e roupa pessoal, cabelo, unhas, odor corporal e hálito, jóias e cosméticos e hábitos pessoais.</p>
2. Manter um ambiente seguro para os clientes e o staff	<p>a) Descrever a importância de manter o ambiente do local de trabalho limpo</p> <p>b) Descrever correctamente símbolos de perigo utilizados no local de trabalho</p> <p>c) Relatar com precisão acidentes ou estragos à pessoa apropriada</p> <p>d) Executar procedimentos de trabalho seguros consistentes com o carácter do local de trabalho</p> <hr/> <p>Requisitos de Evidencia</p> <p><i>Evidencia escrita/oral:</i></p> <p>O candidato pode descrever a importância de manter o ambiente do local de trabalho limpo e descreve correctamente 2 símbolos perigosos utilizados no local de trabalho.</p> <p><i>Demonstração / dramatização:</i></p> <p>O candidato pode relatar com precisão acidentes ou estragos à pessoa apropriada.</p> <p><i>Desempenho:</i></p>	<p>Procedimentos de trabalho seguros: para si próprio, para outros, do equipamento</p> <p>Símbolos de Perigo: sinais obrigatórios (faz), sinais de aviso, sinais de proibição (não faz), sinais de informação geral, sinais de informação & incêndio</p> <p>Áreas de hotelaria: Limpeza e trabalhos domésticos, preparação da comida, cozinhar e apresentação, atendimento de mesa & bar, serviços gerais</p> <p>Perigos:</p>

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	O candidato pode consistentemente cumprir com procedimentos de segurança no trabalho nas várias áreas de hotelaria.	Incêndio, eléctrico, chão molhado ou escorregadio
3. Explicar medidas para assegurar um ambiente seguro para os clientes e o staff	a) Descrever procedimentos da organização para serem utilizados em casos de incêndio	Incêndios: Classe A,B,C Perigos: Incêndio, eléctrico, chão molhado ou escorregadio Símbolos de Perigo: sinais obrigatórios (faz), sinais de aviso, sinais de proibição (não faz), sinais de informação geral, sinais de informação & incêndio
	b) Identificar medidas para proteger as áreas dos clientes e staff de acesso não autorizado	
	c) Identificar medidas para assegurar o estabelecimento de instalações de armazenagem e propriedade em “Perdidos e Achados”	
	<p align="center">Requisitos de Evidencia</p> <p><i>Evidencia escrita/oral:</i></p> <p>O candidato é capaz de explicar correctamente as medidas necessárias para assegurar um ambiente seguro para os clientes e o staff, incluindo a identificação dos procedimentos correctos no caso de um incêndio e simulação de incêndio e medidas de segurança contra acesso não autorizado. O Candidato deve estar consciente dos procedimentos a serem cumpridos em relação a propriedade Perdida e Achada.</p> <p><i>Actividade em Grupo / Dramatização :</i></p> <p>Candidatos têm que demonstrar os procedimentos correctos durante uma simulação dum incêndio, evacuação de emergência e lidar com acesso não autorizado.</p>	
4. Manter um conhecimento sobre HIV / SIDA no local de trabalho	a) Descrever atitudes sobre HIV e SIDA no local de trabalho	Fontes de informação: internet, políticas do governo, informação clínica, posters, métodos de protecção
	b) Identificar métodos de prevenção de HIV SIDA	
	c) Identificar vias de transmissão de HIV / SIDA	
	d) Planificar, preparar, e oferecer uma sessão de informação no local de trabalho sobre o conhecimento, a prevenção e a transmissão do HIV e SIDA	
	<p align="center">Requisitos de Evidencia</p> <p><i>Evidencia escrita/oral:</i></p> <p>O candidato pode descrever atitudes</p>	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaçŁo
	<p>sobre a prevençŁo e vias de transmissŁo do HIV/SIDA</p> <p><i>ApresentaçŁo:</i> O candidato tem que apresentar, num ambiente de grupo, uma sessŁo de informaçŁo sobre as atitudes, prevençŁo, e transmissŁo do HIV / SIDA. O grupo tem que utilizar pelo menos 3 formas de suporte para a formaçŁo (tal como posters, mÉtodos de protecçŁo, panfletos, etc.) durante a sessŁo de informaçŁo.</p> <p><i>AvaliaçŁo do produto</i> O candidato tem que demonstrar, num ambiente de grupo, o desenho de pelo menos 3 formas de suporte para a formaçŁo (tal como posters, preservativos, panfletos, etc.) para serem utilizados na sessŁo de informaçŁo sobre HIV / SIDA.</p>	

UC HCT013006 - demonstrar preparacao elementar de alimentos

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Demonstrar preparação elementar de alimentos		
Descrição do Modulo de Competência:			
Esta competência padrão estabelece o conhecimento básico e as habilidades associadas com o desenvolvimento de habilidades básicas de uso de facas através da preparação e apresentação de um buffet simples de entradas, prato principal, e sobremesas aplicando medidas seguras e higiênicas apropriadas.			
Código:	UCHCT013006	Nível do QNQP	
Campo:		Sub Campo:	
Data de Registro:		Data da Revisão do Registro:	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaçŁo
1. Demonstrar habilidades de uso da facas com uma variedade de itens alimentares	<p>a) Colectar ferramentas, equipamento, e itens alimentares requeridos para a preparaçŁo dos pratos</p> <p>b) Aplicar efectivamente tÉcnicas bŁsicas de preparaçŁo do uso de facas com</p>	Itens Alimentares: para entrada, para o prato principal, para uma sobremesa simples

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	<p>uma variedade de itens alimentares.</p> <p>c) Manter medidas seguras e higiénicas.</p> <p>Requisitos de Evidencias</p> <p><i>Demonstração:</i> O candidato pode colectar ferramentas, equipamento e itens alimentares e pode demonstrar técnicas de preparação de forma segura e higiénica para uma entrada simples, um prato principal, e uma sobremesa para um mínimo de quatro pessoas utilizando um dado menu de um hotel de três pratos.</p> <p>O candidato tem que demonstrar habilidades com a faca com uma variedade de itens alimentares, e espera-se que ele seleccione as peças de equipamento correctas e colecte a quantidade de comida apropriada para a preparação de uma variedade de entradas simples, pratos principais, e sobremesas.</p> <p>O candidato tem que manusear, com segurança e higiene, os itens alimentares correctos para cada prato variado e apresentar os pratos apropriadamente.</p> <p>Um prato principal deve conter peixe ou carne com um acompanhamento de amido e de um vegetal. Os itens vão ter que estar armazenados correctamente pré, durante, e após o exercício de preparação.</p>	<p>Medidas seguras e higiénicas : Seguro: para si próprio, para outros, do equipamento, higiene pessoal, cozinha e comida</p>
<p>2. Preparar uma variedade de pratos para o serviço de buffet</p>	<p>a) Preparar correctamente uma variedade de pratos de acordo com um conjunto de padrões operacionais</p> <p>b) Armazenar itens alimentares apropriadamente de acordo com os padrões operacionais</p> <p>c) Manter medidas seguras e higiénicas</p> <p>Requisitos de Evidencias</p> <p><i>Demonstração:</i> O candidato pode seleccionar a técnica de preparação correcta para uma variedade de itens alimentares necessários para produzir as entradas, o prato principal, e as</p>	<p>Pratos: entrada, prato principal, sobremesa simples</p> <p><i>Medidas Seguras e Higiene:</i> Seguro: para si próprio, para outros, do equipamento, higiene pessoal, cozinha e alimento</p>

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	sobremesas seguindo receitas padrão. Os princípios de segurança e higiene são aplicados durante todas sessões práticas e a comida que não é para uso imediato é armazenada. Armazenagem de itens alimentares incluirá manuseamento de pratos ou itens preparados de forma higiénica e correcta baseados independentemente se é para uso imediato ou não. Seria muito valorizado se os candidatos fossem introduzidos a pratos tradicionais ou pratos locais populares como parte da sua prática.	
3. Apresentar uma variedade de pratos simples para um serviço de buffet	<p>a) Arranjar os pratos que satisfaçam os requisitos do serviço de buffet</p> <p>b) Apresentar pratos preparados na sequência correcta</p> <p>c) Reabastecer itens alimentares na mesa de buffet de uma forma profissional</p> <p>d) Manter medidas seguras e higiénicas</p> <hr/> <p>Requisitos de Evidencias</p> <p><i>Desempenho:</i> O candidato tem que apresentar uma variedade de pratos simples para o serviço de buffet, incluindo a composição correcta dos itens alimentares para produzir pratos com uma apresentação ao nível profissional mantendo medidas seguras e higiénicas, e o armazenamento correcto dos itens alimentares deve ser realçado durante a entrega deste resultado.</p>	<p>Pratos simples:</p> <p>entrada, prato principal, sobremesas</p> <p><i>Medidas Seguras e Higiénicas:</i> Seguro: para si próprio, para outros, do equipamento, higiene pessoal, cozinha e comida</p> <p>Técnicas de preparação: lavar, descascar, cortar em fatias, rodela, etc. , e misturar ingredientes.</p> <p>Habilidades com a faca: Posições das mãos e dedos, habilidades de cortar.</p>
4. Arrumar todas as áreas de serviço de acordo com os Padrões definidos	<p>a) Arrumar a área de preparação dos alimentos de acordo com os Padrões definidos.</p> <p>b) Arrumar a área de serviço dos alimentos de acordo com os Padrões definidos.</p>	<p><i>Padões de higiene e segurança:</i> Segurança: Para os outros, higiene pessoal e dos equipamentos, dos alimentos e da cozinha.</p>

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	c) Armazenar os item alimentares de maneira apropriada. d) Lidar com os desperdícios de acordo com os Padrões definidos. e) Manter practicas de higiene e segurança	
	Requisitos de Evidencias	
	<i>Demonstração:</i> Os candidatos deverão demonstrar uma compreensão dos padrões esperados pela Organização no que concerne à manutenção de premissas e equipamentos de acordo com os padões da indústria, enquanto levam a cabo as suas obrigações habituais.	

UC HCT013007 - cumprir com vendas basicas bb PT

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Cumprir com vendas básicas		
Descrição do Modulo de Competência: Esta competência padrão estabelece o conhecimento básico e as habilidades associadas com o papel de um assistente de vendas no processo de vender e nos processos envolvidos em completar uma venda; e no atendimento das necessidades dos clientes num ambiente de hospitalidade.			
Código:	UCHCT013007	Nível do QNQP	
Campo:		Sub Campo:	
Data de Registro:		Data da Revisão do Registro:	

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Demonstrar conhecimento	a) Identificar as qualidades requeridas ao	<i>Qualidades do pessoal:</i>

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
sobre o papel de um assistente de vendas no processo de vendas	<p>staff de vendas numa organizaÇão Hoteleira</p> <p>b) Identificar correctamente as qualidades do passoaL de vendas numa organizaÇão hoteleira.</p> <p>c) Identificar as maneiras em que um assistente de vendas pode aumentar o nÚmero de vendas numa dada organizaÇão.</p> <p>Requisitos de Evidencias</p> <p><i>Evidencia escrita/oral:</i> O candidato deve definir as vendas e as funÇões de um assistente de vendas no processo de vender e aumentar o nÚmero de vendas (pelo menos quatro (4) funÇões do staff de vendas, quatro (4) qualidades do staff de vendas, e quatro (4) formas de aumentar vendas). <i>DemonstraÇão</i> O candidato deve explicar a importÂncia de estabelecer uma boa base de clientes, e descrever como a adaptabilidade aos clientes atingirá vendas adicionais.</p>	<p>Aparência e atitude apropriadas, sinceridade, entusiasmo, técnicas de comunicaÇão, conduta, reconhecimento, acolhimento de clientes, linguagem corporal, fazer perguntas</p> <p><i>Funções:</i> Conhecimento dos produtos, conhecimento das tendências actuais, apresentar de forma atractiva os produtos para venda, encorajar os clientes a gastar mais através de venda sugestiva</p>
2. Demonstrar conhecimento s nos processos envolvidos ao efectuar uma venda	<p>a) Identificar as fases do processo de vendas</p> <p>b) Demonstrar com precisão as diferentes abordagens de venda em relaÇão a diferentes tipos de clientes</p> <p>c) Demonstrar uma variedade de métodos de apresentaÇão de productos para venda</p> <p>d) Identificar os serviÇos apropriados que são oferecidos após vendas</p> <p>Requisitos de Evidencia</p> <p><i>Escritas/ Oraís:</i> Os estudantes deverão identificar as principais fases de um processo de vendas em relaÇão à sua área vocacional e as técnicas de serviÇo após vendas. The student should identify the main stages of the selling process related to the vocational area and effective after sales service techniques.</p> <p><i>DemonstraÇão</i> Os estudantes deverão demonstrar dentro da sua área vocacional, uma compreensão da</p>	<p><i>Fases de um processo de vendas:</i> Abrir as vendas;explicar os benefícios; lidar com questões; oferecer alternativas; fechar a venda</p> <p><i>Tipos de clientes:</i> Conversadores; calados; informados; não informados; potenciais; habituais</p> <p><i>Tipos de apresentaÇão:</i> Menus, lista de vinhos, brochuras, promoções de vendas, montras, exibições não informados;</p>

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	necessidade de tratar os clientes como indivíduos, enquanto lhes oferecem conselhos e apoio antes e após o atendimento	
3. Atender às necessidades dos clientes.	<p>a) Aproximar-se ao cliente de forma correcta para cada situação</p> <p>b) Identificar as necessidades do cliente de forma educada e apropriada</p> <p>c) Atender as necessidades dos clientes conforme aos procedimentos estabelecidos pela Organização</p> <p>Requisitos de Evidencia</p> <p>Demonstração Os candidatos devem ser capazes de atender as necessidades dos clientes através do fornecimento de serviços necessários de acordo com os procedimentos da organização. Candidatos devem demonstrar que podem atender as necessidades do cliente em qualquer situação de hotelaria durante duas (2) ocasiões separadas com dois (2) clientes diferentes.</p>	<p><i>Método de aproximação ao cliente:</i> Atitude correcta, conduta apropriada, construção de harmonia,</p> <p><i>Identificar as necessidades dos clientes</i> importância de observar, escutar/perguntar perguntas abertas, buscar afirmação, oferecer informação e conselho correcto</p>

UC HCT013008 - Providenciar decoração básica para hotelaria e Turismo

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Providenciar decoração básica para hotelaria e Turismo
Descrição do Modulo de Competência: Esta competência padrão estabelece o conhecimento básico e as habilidades associadas com o estabelecimento de um ambiente local através de tipos de decoração diferentes e a criação de uma decoração que intensifica o ambiente.	

Código:	UC HCT 013008	Nível do QNQP	3
Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registo:		Data da Revisão do Registo:	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Descrever os factores que influenciam o ambiente de um local	a) Descrever correctamente o efeito que as cores produzem	<p>Tipos de decorações: Quadros para pendurar, espelhos, artefactos, arranjos florais frescos, arranjos florais secos</p> <p>Efeito: aumentar, reduzir, elevar, abrilhantar, acalmar, aquecer, arrefecer</p> <p>Cores: primárias, secundárias, terciárias</p> <p>Padrão: vertical, horizontal, diagonal, ziguezagues, curva</p>
	b) Descrever correctamente o efeito que o padrão e a textura produzem	
	c) Descrever correctamente o efeito que diferentes tipos de iluminação produzem	
	d) Descrever com precisão o efeito que diferentes tipos de decorações produzem	
	e) Demonstrar a combinação de padrão, textura, iluminação e efeito na decoração	<p>Textura: liso, duro</p> <p>Tipos de iluminação: directa, indirecta, difusiva, semi-indirecta, natural, artificial</p> <p>Tipos de decoração: Quadros para pendurar (fotografias, impressão digital), espelhos, artefactos, arranjos florais frescos, arranjos florais secos</p>
	Requisitos de Evidencia	
	Evidencia escrita/oral:	
	<p>O candidato tem que ser capaz de descrever os factores que influenciam o ambiente e que afectam a percepção. Espera-se que os candidatos sejam capazes de descrever as cores básicas tais como as cores primárias, secundárias, terciárias usando uma roda de cor.</p> <p><i>Evidência de produto:</i> O candidato tem que ser capaz de criar um desenho básico de decoração que mostra a relação entre padrão, textura, iluminação e efeito na decoração</p>	
2. Descrever diferentes tipos de decorações que melhorem um ambiente	a) Descrever com precisão os tipos diferentes de decoração	<p>Tipos de decoração: Quadros para pendurar, espelhos, artefactos, arranjos florais frescos, arranjos florais secos</p> <p><i>Materiais:</i> Diferentes tipos de decoração, diferentes tipos de arranjos florais</p>
	b) Descrever arranjos florais diferentes com referência a formas e cores	
	c) Descrever com precisão tipos de artefactos diferentes disponíveis localmente utilizados na decoração	
	Requisitos de Evidências	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i>	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
	<p>O candidato tem que descrever diferentes tipos de decoração que melhoram o ambiente, e identificar uma combinação de materiais que podem ser usados na decoração, através do uso de livros / pastas de registo.</p> <p><i>Avaliação de Produto:</i> O candidato tem que identificar os diferentes tipos de materiais a serem usados em diferentes tipos de decoração, e apresentar um plano de desenho básico com amostras de materiais e propostas de dimensões para uma decoração.</p>	<p>(frescos e secos), de estilos e formas diferentes, artefactos disponíveis localmente tal como madeira e osso esculpidos, cestos, pinturas, peles de animais, cerâmica, tapeçaria, escultura e antiguidades de cabedal.</p>
3. Criar um arranjo floral para intensificar o ambiente	<p>a) Planifica um arranjo floral apropriado para intensificar qualquer local</p> <p>b) Produzir um arranjo de acordo com o plano</p> <p>c) Manter práticas seguras e higiénicas</p>	<p><i>Práticas seguras e higiénicas</i> seguro: para si próprio, para outros, e para o equipamento;higiénico: no local de trabalho, pessoalmente e para convidados.</p>
	Requisitos de Evidências	
	<p><i>Avaliação de Produto:</i> O estudante pode produzir um arranjo floral que melhora o ambiente de um dado local mantendo os padrões de segurança e higiene; usando uma variedade de materiais locais e produtos sazonais, dentro de um limite de preço estabelecido.</p>	
		<p><i>Apropriado:</i> Situação, razão do arranjo, sazonalidade e disponibilidade.</p> <p>Equipamento básico: Arame, fita-cola, tesoura de poda, tesouras, contentores apropriados, recipiente de alfinetes, ráfia e oásis para produzir um arranjo simples</p> <p>Estilos: Formal, tradicional, contemporâneo</p>

Registo do Modulo de Competência

Título da Unidade de Competência:	Identificar a história e cultura local		
Descrição do Modulo de Competência Após a conclusão bem-sucedida desta unidade de competência, o candidato será capaz de descrever as várias tribos em Moçambique e as suas ocupações, tradições e costumes.			
Código:	UCHCT013009	Nível do QNQP	1
Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registo:		Data da Revisão do Registo:	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
3. Descrever os grupos étnicos de Moçambique e as suas ocupações tradicionais	5. Listar os grupos étnicos identificados em Moçambique. 6. Identificar correctamente os locais principais de origem dos grupos étnicos em Moçambique. 7. Descrever as ocupações tradicionais dos vários grupos étnicos em Moçambique.	<i>Principais grupos étnicos:</i> Shona,Thonga,Chop,Nguni, Maravi,Yao,Makua,Lomwe Makonde,Shangaan(Tsonga), Sena, Arabes, Indianos. <i>Ocupações Traditionais:</i> agricultura Pastorícia Pescas Artesãos Comércio
	Requisitos de Evidencias	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> Espera-se que os candidatos descrevam os grupos étnicos em Moçambique e as suas ocupações tradicionais. <i>Demonstração / avaliação do produto:</i> Os candidatos devem ser capazes de identificar os locais de origem em Moçambique, assim como as ocupações tradicionais (caça, agricultura, etc.) de cada tribo.	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
2. Explicar as tradições e costumes dos vários grupos étnicos de Moçambique e	<p>7. Identificar correctamente os costumes e práticas dos grupos étnicos.</p> <p>8. Definir correctamente o traje e os acessórios tradicionais de vários grupos étnicos.</p> <p>9. Identificar correctamente os acessórios e trajes dos vários grupos étnicos</p> <p>10. Descrever correctamente as comidas indígenas principais usadas geralmente pelos vários grupos étnicos.</p>	<p><i>Costumes e práticas:</i> Sistemas tribais, estruturas/hierarquia familiar, educação.</p> <p><i>Influências:</i> Portuguesa, Árabe e Indiana</p> <p><i>Principais grupos étnicos:</i> Shona, Thonga, Chop, Nguni, Maravi, Yao, Makua, Lomwe, Makonde, Shangaan (Tsonga), Sena, Árabes, Indianos.</p>
	<p>Requisitos de Evidências</p>	
	<p><i>Evidência escrita/oral:</i> Espera-se que os candidatos descrevam correctamente os costumes e práticas dos vários grupos étnicos de Moçambique, os seus trajes e acessórios tradicionais, assim como as comidas indígenas principais usadas geralmente pelos vários grupos étnicos.</p> <p>Os candidatos têm que ser capazes de explicar o sistema de educação, tais como as escolas de iniciação dos rapazes e raparigas a influência dos estilos de vida modernos nas estruturas familiares.</p> <p>Os candidatos necessitam de identificar correctamente os principais aspectos culturais de pelo menos um (1) grupo étnico, e listar também um mínimo de um (1) aspecto cultural para cada Província.</p>	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaÇão
3. Explicar a história recente de Moçambique desde a Independência.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resumir a recente história desde a Independência em relação à história e culturas locais. 2. Identificar as personalidades mais significativas que contribuíram para a história de Moçambique (Antes e depois de 1975) 	Personalidades: Vasco da Gama; Lourenço Marques; Eduardo Mondlane; Samora Machel; Joaquim Chissano
	Requisitos de Evidencias	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> O candidato terá de avaliar o impacto na história e cultura a um nível básico desde a Independência.	
4. Avaliar o impacto do aumento de actividades Turístico-Hoteleiras na história e culturas locais	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar as Províncias onde houve um aumento significativo das actividades Turístico-Hoteleiras. 2. Descrever o Impacte destes aumentos na história e culturas locais. 3. Avaliar como estes aumentos influenciam as comunidades locais. 	Impactes: Efeitos positivos e negativos: <ul style="list-style-type: none"> • Monumentos históricos, paisagem, tradições locais, usos e costumes locais, expectativas locais. Avaliação: <ul style="list-style-type: none"> • Financeira, económica, ambiental, social, cultural.
	Requisitos de Evidencias	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> O candidato deverá listar um mínimo de dois (2) impactes a nível da história e culturas locais.	

UC HCT013010 - Compreender o Papel do Governo no sector da Hotelaria e Turismo

Registo do Modulo de Competência

Título da Unidade de Competência:	Compreender o papel do governo no turismo		
Descrição do Modulo de Competência:			
Após a conclusão bem sucedida desta unidade de competência, o candidato será capaz de descrever o papel do Governo no desenvolvimento da promoção, regulação e infra-estrutura do turismo em Moçambique.			
Codigo:	UCHCT013010	Nível do QNQP	1
Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registo:		Data da Revisão do Registo:	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
4. Descrever o papel do Governo na promoção de Moçambique como um destino turístico	8. Identificar os vários papéis realizados pelas várias organizações a quem é delegada autoridade de promover Moçambique como um destino turístico. 9. Descrever sumariamente as actividades de promoção realizadas pelas várias organizações a quem é delegada autoridade de promover Moçambique como um destino turístico.	Organizações: MITUR e os vários Departamentos a ele afectos, FUTUR.
	Requisitos de Evidencias	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> O candidato pode descrever o papel do Governo na promoção de Moçambique como um destino turístico. <i>Demonstração /avaliação do produto:</i> Espera-se dos candidatos a identificação das funções diferentes a serem realizadas pelo Departamento de Turismo e Conselho de Turismo em Moçambique através da formulação de políticas, desenvolvimento e diversificação de produtos, conhecimento público e os seus papéis no marketing e desenvolvimento do país.	
2. Descrever o papel do Governo na regulamentação das actividades turísticas do país	11. Identificar as razões porque é necessário regular as actividades turísticas. 12. Descrever sumariamente como o Governo apoia a implementação destas regulações.	Legislações: Lei de Turismo, Lei da Fauna Bravia e de Parques Nacionais, Lei dos Casinos, Lei dos Parques e Reservas, Lei do Conselho de Turismo
	Requisitos de Evidencias	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> Espera-se dos candidatos a descrição do papel do governo na regulação das	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	<p>actividades turísticas em Moçambique.</p> <p>Os candidatos têm que identificar as razões porque é necessário ter regulamentos que abrangem estas actividades e explicar como estes regulamentos são implementados.</p> <p><i>Demonstrado / avaliação do produto:</i> Espera-se que os candidatos conduzam pesquisas básicas sobre varias políticas em relação a regulamentação imposta pelo Departamento.</p>	<p>Moçambicano e Lei do Conselho de Licenças de Turismo.</p>
<p>3. Descrever o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estrutura para o turismo</p>	<p>9. Identificar os tipos de infra-estrutura turística principais em Moçambique.</p> <p>10. Descrever as razões porque é necessário ter infra-estrutura de qualidade para actividades de turismo no país.</p> <p>11. Analisar o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estruturas para Hospitalidade e Turismo.</p>	<p><i>Papel do Governo:</i> Discutir, desenhar e implementar legislação.</p> <p><i>Tipos de Infra-estrutura:</i> Estradas, transporte, aeroportos, terminais de autocarros e comboios, postos nas fronteiras, esquadras de polícia, sistemas de comunicação, centros de informação.</p>
	<p>Requisitos de Evidencias</p>	
	<p><i>Evidencia escrita/oral:</i> Espera-se que os candidatos descrevam o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estrutura de turismo em Moçambique.</p> <p>Os candidatos têm que ser capazes de descrever a importância de estabelecer e manter o desenvolvimento de infra-estrutura de boa qualidade.</p>	

UC HCT013011 - Levar a cabo uma experiência de trabalho na Hotelaria e Turismo

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo a experiência de trabalho		
Descrição da Unidade de Competência:			
À conclusão com êxito desta unidade de competência o candidato será capaz de demonstrar o desenvolvimento da planificação, organização, investigação e habilidades interpessoais e autoconhecimento através da experiência de trabalho com apoio limitado do tutor.			
Código:	UCHCT013011	Nível do QNQP	3
Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
5. Preparar-se para uma de experiência de trabalho apropriada numa posição	10. Identificar correntemente as qualidades e habilidades requeridas para uma variedade de posições 11. Descrever e acordar metas e objectivos para a experiência de trabalho 12. Preparar-se para a experiência de trabalho através da recolha de informação essencial 13. Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos e requisitos da experiência de trabalho	<i>Qualidades e habilidades:</i> Qualidades: habilidades pessoais e interpessoais. <i>Variedade de posições:</i> Um mínimo de duas posições dentro da área vocacional escolhida.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> Os estudantes podem identificar claramente as suas qualidades e habilidades através de uma auto-avaliação inicial e podem estabelecer metas pessoais realistas. <i>Desempenho:</i> Os estudantes podem confirmar todos os preparativos e requisitos para uma posição de experiência de trabalho	<i>Metas e objectivos:</i> Um mínimo de três metas e um objectivo . <i>Informação essencial:</i> Datas, horário de trabalho, contrato inicial, localização, requisitos especiais do local de trabalho.
2. Levar a cabo tarefas alocadas de uma forma profissional para os padrões	a) Discutir os padrões esperados a atingir para uma variedade de tarefas com o supervisor imediato b) Realizar as tarefas alocadas de forma profissional c) Cumprir com os requisitos da posição de acordo com as directrizes da empresa	<i>Padrões esperados:</i> Horas de comparecimento no trabalho, vestuário apropriado, regras de uso dos equipamentos,

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
esperados	d) Observar a todo o momento os requisitos de saúde, segurança e higiene e) Demonstrar a capacidade de lidar com situações inesperadas de forma eficaz	apresentação dos produtos finais. <i>Situações inesperadas:</i> Reclamações de clientes, ruptura de stocks, carga de trabalho extra
	Evidências Requeridas	
	<i>Desempenho:</i> Os estudantes podem levar a cabo as tarefas alocadas durante uma experiência de trabalho numa posição	
3. Trabalhar em cooperação com os outros ao levar a cabo uma experiência de trabalho	12. Observar as práticas de trabalho de forma atenta fazendo perguntas onde for relevante. 13. Escutar atentamente as instruções aceitando-as de forma positiva. 14. Formar relações de trabalho que sejam de natureza cooperativa. 15. Modificar o comportamento de forma apropriada para satisfazer as necessidades de diferentes situações.	O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está expresso na totalidade nos CrITÉrios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Desempenho:</i> Os estudantes podem trabalhar uns com os outros de forma cooperativa ao levar a cabo uma experiência de trabalho numa posição profissional.	
4. Analisar o contributo dos conhecimentos e habilidades ganhas para o seu próprio desenvolvimento pessoal e social	a) Reexaminar a auto-avaliação inicial e rever efectivamente o progresso rumo aos objectivos definidos. b) Comentar de forma crítica o relatório do supervisor da posição. c) Expressar claramente sentimentos e reacções em relação à experiência profissional naquela posição. d) Reflectir sobre a relevância da aprendizagem obtida relativamente a futuros objectivos pessoais, sociais e vocacionais.	<i>Actualizar:</i> Pontos fortes e fracos
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral:</i> Os estudantes devem reexaminar as qualidades e habilidades pessoais através de uma auto-avaliação actualizada. O estudante deve também produzir um relatório detalhando as actividades realizadas. <i>Desempenho:</i>	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
	Os estudantes devem identificar a contribuição do conhecimento e habilidades ganhas para o seu próprio desenvolvimento pessoal e social através da experiência na posição profissional.	

4.2. Módulos de Competência Obrigatórios Comuns

MO HCT013001 - Interact with customers_vPT

Título do Módulo: INTERAGIR COM CLIENTES

Código do Módulo: MO HCT013001

Data:

Nível: 3

Créditos: 6

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

Introdução do módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de demonstrar conhecimentos e habilidades básicas associadas com a interacção com clientes de uma forma profissional.

Resultados de Aprendizagem:

1. Estabelecer contacto com os clientes
2. Fornecer informações e conselhos aos clientes
3. Lidar com as reclamações e elogios dos clientes

Título do Módulo: INTERAGIR COM CLIENTES

Resultado de Aprendizagem 1: Estabelecer contacto com os clientes

Critérios de Desempenho

- k) Receber e cumprimentar os clientes de uma forma agradável e atenciosa
 - l) Assegurar que a linguagem corporal está de acordo com as palavras usadas
 - m) Colocar questões apropriadas por forma a estabelecer as necessidades dos clientes
 - n) Ouvir atenciosamente as questões do cliente
 - o) Manter o padrão de higiene pessoal
-

Âmbito de Aplicação

Linguagem corporal:

Olhar directo, postura e tom de voz correcto, atitude, profissionalismo, imagem pessoal

Higiene pessoal:

odor corporal, preparação pessoal, cuidar do uniforme

Necessidades dos Clientes:

Questões de serviço ou pedidos, reclamações, assistência, direcções

Evidências Requeridas:

Demonstração:

O candidato tem que demonstrar o método correcto de receber e cumprimentar os clientes, e de colocar as perguntas apropriadas com vista a estabelecer as necessidades do cliente e ouvir atenciosamente as questões do cliente.

Título do Módulo: INTERAGIR COM CLIENTES

Resultado de Aprendizagem 2: Fornecer informações e conselhos aos clientes

Critérios de Desempenho

- k) Confirmar com precisão as necessidades dos clientes
 - l) Tomar as acções apropriadas de forma a cumprir com as necessidades dos clientes
 - m) Usar fontes de informação de forma efectiva de maneira a cumprir com as necessidades dos clientes
 - n) Apresentar correctamente informação relacionada as necessidades dos clientes
 - o) Manter o padrão de higiene pessoal
-

Âmbito de Aplicação

Fontes de Informação:

Outro pessoal no departamento, pessoal noutros departamentos, internet, fornecedores de serviços externos

Apresentação:

Padrões profissionais em formato oral, escrito e gráfico

Necessidades dos clientes:

Físicas e emocionais

Higiene Pessoal:

Odor pessoal, penteado e uniforme

Evidências Requeridas:

Demonstração:

Espera-se que o candidato forneça informação precisa aos clientes no formato adequado às suas necessidades específicas. Tal deverá ocorrer num mínimo de quatro (4) ocasiões.

Resultado de Aprendizagem 3: Lidar com as reclamações e recomendações dos clientes

CrITÉRIOS de Desempenho

- i) Estabelecer correctamente a natureza da reclamação
 - j) Responder aos problemas dos clientes, que podem ser resolvidas no âmbito da sua responsabilidade o mais cedo possível e duma forma calma
 - k) Responder apropriadamente aos problemas dos clientes que não podem ser resolvidos no âmbito da sua responsabilidade
 - l) Responder apropriadamente aos elogios dos clientes
-

Âmbito de Aplicação

Reclamações dos clientes:

Equipamento defeituoso, avarias e bens perdidos, informação falsa na brochura do estabelecimento, alocação de quartos inapropriados, não corresponder correctamente à solicitação do cliente

Resposta adequada:

Consciência das diferenças culturais de clientes internos e externos

Evidências Requeridas:

Demonstração / Simulação:

Lidar com incidentos ou reclamações de clientes comportando-se de uma forma apropriada e profissional. O estudante deverá lidar com um mínimo de três (3) reclamações e dois (2) elogios no âmbito da respectiva área vocacional.

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 capacite os estudantes no desenvolvimento de habilidades para lidar com clientes. O módulo dota os estudantes com as habilidades necessárias para lidar com os clientes de uma forma profissional na indústria hoteleira. O estudante será capaz de preparar-se para o emprego e desenvolver uma atitude positiva relativamente à área vocacional escolhida. Procurará corresponder às necessidades técnicas do estudante para um desempenho adequado ao nível do certificado mas também melhorar competências ao longo de um conjunto de habilidades.

Conteúdos / Contexto:

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 - 3

Este módulo conserva um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e as realidades da sala de aula, e cria situações e actividades através das quais as são desenvolvidas as habilidades relacionadas com os resultados de aprendizagem.

Sugere-se que este modulo seja leccionado em simultâneo com:

- **Introduzir serviços de comidas e bebidas**
- **Demonstrar preparação elementar de alimentos**
- **Cumprir com vendas básicas**
- **Carry out basic sales**
- **Introdução aos serviços de recepção e andares**

Tal permitirá que as tarefas práticas sejam realizadas e avaliadas num ambiente de trabalho realista e contextualizado.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Estabelecer contacto com os clientes

Requer-se que os estudantes estabeleçam contacto com clientes de uma forma profissional e apropriada para a indústria da hotelaria e turismo. Espera-se que reconheçam e cumprimentem os clientes de forma apropriada e de acordo com os padrões organizacionais.

A importância de ter a linguagem gestual correcta no transcurso de uma interacção com as necessidades de clientes deve ser realçada. Tal deve incluir o contacto visual, postura, tom de voz e expressão facial correctas. Contudo, estes aspectos não são exaustivos.

Encoraja-se os estudantes a colocar questões adequadas para identificar as necessidades dos clientes e ouvir atentamente as questões colocadas pelos mesmos.

A importância de manter uma boa higiene pessoal tal como odor pessoal, um uniforme limpo e com boa apresentação, e outros factores de higiene pessoal, deverá ser realçada ao longo do leccionamento deste módulo.

O leccionamento deste resultado poderá ser realizado através de simulações simultâneas, no início. Os estudantes deverão então ser encorajados a aplicar estas habilidades em áreas práticas sempre que possível. A utilização de câmaras de vídeo é um excelente meio de auto-diagnóstico e de revisão em grupo por forma a reforçar boas práticas. Também se poderão utilizar listas de verificação para registar alguma actividade prática.

Resultado de Aprendizagem 2: Fornecer informações e conselhos aos clientes

Uma vez que as necessidades dos clientes são explicitadas, espera-se que os estudantes estabeleçam a precisão das mesmas através da confirmação junto dos clientes por forma a providenciar informações e conselhos correctos aos clientes / visitantes. Os estudantes deverão nesse altura ser capazes de realizar acções sempre que necessário. Desta forma, o uso correcto de fontes de informação é efectivamente usado para apresentar informação às necessidades dos clientes.

O leccionamento deste resultado poderá ser realizado através de desempenho em situações simuladas ou exercícios de dramatização (role-play) e em áreas práticas.

Os estudantes deverão ser encorajados a actualizar os seus conhecimentos locais e colher informação obtida no estudo de outros módulos sempre que possível. É importante para o professor estar consciente do conteúdo de outros módulos no âmbito da qualificação.

Resultado de Aprendizagem 3: Lidar com as reclamações e elogios dos clientes

O docente deverá demonstrar, através de uma variedade de cenários da vida real como lidar com as reclamações dos clientes através da identificação célere da natureza da reclamação, pedindo desculpas quando o inconveniente acontece.

Lidar com incidentes dos clientes, que poderão envolver incidentes como reclamações, equipamento defeituoso, avarias e bens perdidos, informação falsa na brochura do estabelecimento, alocação inadequada de quartos, responder inadequadamente a solicitações de clientes, etc

Deverá ser introduzido numa área prática, preferivelmente utilizando clientes “vivos” que tenham sido preparados acerca do seu desempenho esperado. Os clientes devem ser encorajados a participar na experiência dado que as áreas práticas servem primeiramente como áreas de ensino. A lista de incidentes é apenas indicativa e variará de área para área dependendo da situação seleccionada pelo docente.

Deverá lidar-se com as perguntas e problemas dos clientes de uma forma imediata e a um nível apropriado de autoridade e responsabilidade. Lidar com elogios em termos de agradecer aos clientes, reconhecê-los e apreciar elogios, e caso necessário tal tarefa passar-se para o supervisor.

Exercícios de simulação/dramatização e exercícios práticos podem ser utilizados para o alcançar deste resultado de aprendizagem na ausência de problemas reais.

A utilização de câmaras de vídeo é um excelente meio de auto-diagnóstico e de revisão em grupo por forma a reforçar boas práticas. Também se poderão utilizar listas de verificação para registar alguma actividade prática.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em “Interagir com Clientes” dever ser activa e centrada no estudante. O estudante terá que desempenhar um conjunto alargado de tarefas e actividades as quais irão conter elementos dos módulos de habilidades genéricas. Desta forma é importante manter contacto com outros professores ao leccionar-se este programa. É importante que durante as actividades práticas sejam utilizados métodos seguros e higiénicos.

O estudante deverá ter oportunidade de planificar e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em grupos. A introdução às actividades deverá assegurar que o estudante tem um entendimento claro acerca da natureza e propósito do trabalho.

O estudante terá que desempenhar um conjunto alargado de tarefas e actividades relacionadas com os critérios de desempenho e cobrir o contexto. O conjunto de tarefas e actividades a realizar deverá providenciar oportunidades para desenvolver habilidades num ambiente de trabalho realístico. Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas pensadas e assegurar o envolvimento como indivíduo e como membro de grupo.

Deverá ser considerada uma componente essencial de todas as actividades formativas a criação de oportunidades ao estudante, colegas e docentes para reescrever, rever e avaliar.

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deverá ser encorajado pois o mesmo dá ao estudante experiência prática e uma oportunidade para ser responsável pelas suas acções e ajuda a desenvolver atitudes de produtividade em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante enquanto membro de um grupo ou num projecto de grupo deverá também ser identificado como trabalho individual.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação deverão assentar em exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abrangam os critérios de desempenho e cada um dos Resultados de Aprendizagem.

O estudante deverá alcançar um entendimento da importância de interagir com clientes e visitantes bem como demonstrar conhecimento de como lidar com os clientes nos sectores de hotelaria e turismo.

A orientação para cada critério de desempenho poderá ser obtida através de dramatizações, observações e, caso necessário, poderão ser utilizadas questões suplementares para obter evidências adicionais. No entanto, quer as questões suplementares e as respectivas respostas deverão ser anotadas.

Resultados de Aprendizagem 1, 2 e 3

A avaliação de todos os resultados de aprendizagem para este módulo deverá ser realizada no âmbito de um módulo prático vocacional relevante tal como indicado na secção de Conteúdos / Contexto destas notas de suporte. É de extrema importância que se estabeleça contactos com outros professores em áreas práticas para assegurar oportunidades amplas para realizar a avaliação.

Na medida do possível, os estudantes deverão demonstrar os conhecimentos, habilidades e atitudes requeridas para interagir de forma positiva com clientes e com clientes reais. No entanto, de forma a assegurar a cobertura do contexto, poderão ser utilizados exercícios de simulação e dramatização.

Deverá ser recolhida evidência através de listas de observação e o uso de questões suplementares sempre que necessário.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, nível 4.

Bibliografia

- 1 **Best Impressions In Hospitality- Your Professional Image For Excellence**
Angie Michael, Delmar
2. **Front Office Procedures, Social Skills & Management**, P. Abbot/S. Lewry, Butterworth Heinemann

Lista de vídeos:

3. Introducing Customer Service

No actual mundo de negócios altamente competitivo é frequente ser apenas o nível de serviço ao cliente o que distingue uma empresa de outra. Clientes, lidar com clientes insatisfeitos e mais, 28 min. Produzido na Australia (1995)

4. Dealing with Cultural Differences in Tourism and Hospitality

Os Australianos nos sectores de hotelaria e turismo têm-se orgulhado de expressar a sua “Australianidade”, independentemente da origem e género do seu cliente. 22 min. Produzido na Australia (1998)

5. The 5 Values of Great Customer Service

O programa inicia-se com uma série de 5 dramatizações, cada uma ilustrando um atributo específico do bom serviço ao cliente.

- Demonstrar respeito – todo o cliente é o seu cliente mais importante
- Personalizar – Evitar noções pré-concebidas e esterótipos
- Prestar atenção – avaliar como os clientes esperam ser servidos e realizar ajustamentos
- Demonstrar interesse – Demonstrar uma attitude positiva e de apoio
- Defender – Permanecer do lado do cliente. 25 min. Produzido nos E.U.A (2001)

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

Necessidades especiais

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

© Copyright MOE 2008

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

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

MO HCT013002 - Introduce food and beverage service_vPT

Título do Módulo: INTRODUIR SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Código do Módulo: MO HCT013002

Data:

Nível: 3

Créditos: 6

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão bem sucedida desta unidade de competência, o candidato será capaz de desenvolver uma compreensão sobre os itens elementares dos serviços de alimentos e bebidas, os produtos de bebidas normalmente disponíveis/comuns; e também de demonstrar habilidades elementares de Serviços de Alimentos & Bebidas usando práticas higiênicas e seguras para servir uma refeição buffet.

Resultados de Aprendizagem:

1. Descrever itens elementares do Serviço de Alimentos e Bebidas
2. Preparar as mesas de jantar e as de buffet para uma refeição de buffet simples
3. Servir e finalizar uma refeição de buffet simples
4. Servir produtos de bebida comuns

Título do Módulo: INTRODUIR SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Resultado de Aprendizagem 1: Descrever itens elementares do Serviço de Alimentos e Bebidas

Crêterios de Desempenho

- (a) Identificar correctamente uma variedade de itens de cutelaria, de loiça, de produtos vidreiros, de linho e outros complementares da mesa
 - (b) Descrever correctamente o uso de uma variedade de itens de cutelaria, de louça de produtos vidreiros, de linho e outros complementares da mesa
 - (c) Descrever modalidades de armazenamento para os itens de serviço
-

Contexto de Aplica o

Cutelaria:

Colher e garfo de servir, tenaz, colher de sopa, conjunto de garfo e faca, garfo e faca de sobremesa, colher de sobremesa.

Louça:

Prato de sobremesa, tigela de sopa com molheira ou prato de sopa, pratos de peixe, pratos duplos, tigelas de sobremesa

Serviços de Vidro:

Cálice de  gua, Copo (sem p )

Artigos de Mesa:

Toalhas, toalhas de cobertura (napperons, "slip cloths"), toalha de folhos para mesa de buffet (pano rodapé), fardados empregados de mesa, guardanapos dos clientes

Itens Complementares de mesa:

Número de mesa, conjuntos de sal e pimenta, galheteiros (vinagre e azeite), cinzeiros, vasos de flores; e molhos caseiros/da casa (complementares), palitos quando necessários

Armazenamento:

Dumb waiter(side board) and still room

Evidências Requeridas:

Evidencia escrita/oral:

Os candidatos podem descrever itens do serviço de alimento e bebida elementar.

Demonstra o / avalia o do produto:

Os candidatos podem identificar uma variedade de equipamento do serviço de alimentos e bebida e dos seus usos.

Título do Módulo: INTRODUIZIR SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Resultados de Aprendizagem 2: Preparar as mesas de jantar e as de buffet para uma refei o de buffet simples

Critérios de Desempenho

- (a) Seleccionar os itens de cutelaria, de louça, de serviços de vidro, artigos de mesa e outros complementares da mesa apropriados para preparar as mesas de jantar e de buffet para o serviço de uma refeição de buffet.
- (b) Dispor as mesas de jantar correctamente para uma refeição buffet
- (c) Dispor as mesas de buffet correctamente para uma refeição de buffet
- (d) Manter padrões de segurança e higiene

Contexto de Aplicação

Refeição buffet:

Sopa, sanduíches, saladas

Padrões de Higiene e Segurança:

segurança: para si próprio, para outros, do equipamento, higiene pessoal, restaurante e comida

Evidências Requeridas:

Demonstração /avaliação de produto:

Os candidatos podem preparar uma mesa de jantar e uma mesa de buffet para uma refeição de buffet em **duas** ocasiões separadas, sendo uma ocasião a mesa de jantar e a segunda ocasião a mesa de buffet.

Título do Módulo: INTRODUIR SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Resultados de Aprendizagem 3: Servir e finalizar uma refeição de buffet simples

Critérios de Desempenho

- (a) Dar assistência aos clientes durante o serviço dos itens do buffet de uma forma profissional
- (c) Manter a mesa de buffet de uma forma profissional e sempre que necessário

- (d) Levantar cutelaria, louça, e vidros usados das mesas dos clientes e da mesa de buffet durante e após a refeição
 - (e) Lavar toda a cutelaria, louça, e vidros usados depois do serviço e devolver ao local original
 - (f) Manter os padrões de segurança e higiene durante o tempo todo
-

Contexto de Aplicação

Medidas de Segurança e Higiene:

Segurança: para si próprio, para outros, do equipamento,

Higiene: pessoal, restaurante e comida

Evidências Requeridas

Demonstração /avaliação de produto:

Os candidatos podem correctamente servir e levantar as mesas de jantar e a mesa de buffet de uma forma profissional.

Os candidatos podem limpar cutelaria, louça, e vidros usados e podem devolver ao local original.

Cada uma destas tarefas deve ser realizada no mínimo em uma (1) ocasião

Título do Módulo: INTRODUIR SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Resultados de Aprendizagem 4: Servir produtos de bebida comuns

CrITÉRIOS de Desempenho

- (a) Servir bebidas alcoólicas geralmente disponíveis
 - (b) Servir diferentes bebidas quentes geralmente disponíveis
 - (c) Servir bebidas frias geralmente disponíveis
-

Contexto de Aplicação

Bebidas:

Vinhos, cervejas, bebidas alcoólicas, refrescos (bebidas gasosas), sumos, chá, café e chocolate quente

Evidências Requeridas

Evidencia escrita / oral:

Os candidatos podem identificar produtos de bebida comuns.

Demonstração /avaliação de produto:

Os candidatos devem ser capazes de servir bebidas quentes e frias geralmente disponíveis.

Título do Módulo: INTRODUZIR SERVIÇOS DE ALIMENTOS E 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

O módulo está concebido para capacitar o estudante com os conhecimentos básicos para identificar um conjunto de equipamentos e as habilidades associadas com o serviço de um buffet simples. Espera-se que os estudantes demonstrem procedimentos seguros e higiénicos e desenvolvam a atitude certa relativamente à área vocacional. Este módulo procurará corresponder às necessidades técnicas do estudante para um desempenho adequado ao nível do certificado vocacional de nível 3, mas também melhorar competências ao longo de um conjunto de habilidades.

Conteúdos/Contexto:

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 - 4

Este módulo conserva um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e as realidades da sala de aula, e cria situações e actividades através das quais as são desenvolvidas as habilidades relacionadas com os resultados de aprendizagem.

É recomendável que se incorporem critérios de avaliação do desempenho do módulo, **DEMONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTARES**, no âmbito dos exercícios práticos deste módulo.

Este módulo deverá criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Descrever itens elementares do Serviço de Alimentos e Bebidas

Os estudantes deverão ser expostos a uma grande variedade de itens de service frequentemente utilizados no sector, permitindo-lhes a oportunidade de experimentarem todos os tipos. A utilização de dramatizações/ cenários será útil na identificação de diferentes utilizações / necessidades de itens de serviço.

No desenvolvimento de boas relações no sector, será uma boa prática envolver diferentes tipos e padrões de estabelecimentos para identificar diferentes utilizações de equipamentos em distintos contextos.

Os estudantes deverão ser encorajadas a manter um diário de actividades por forma a reforçar a aprendizagem e como material de referência.

Resultado de Aprendizagem 2: Preparar as mesas de jantar e as de buffet para uma refeição de buffet simples

No seguimento das demonstrações por parte do docente, os estudantes deverão praticar a colocação de mesas para duas pessoas para uma refeição de buffet simples e uma mesa de buffet simples. Tais deverão incluir talheres, panos de mesa e vidros apropriados. Deverão seguir padrões apropriados de colocação da mesa tais como limpeza e manuseamento correcto dos itens da mesa. Esta refeição simples deverá compreender pratos tais como sopa, sandes e saladas.

Os estudantes deverão ser familiarizados com listas de verificação para os apoiar no processo de auto-avaliação que deverá preceder a revisão dos colegas e do docente.

Resultado de Aprendizagem 3: Servir e finalizar uma refeição de buffet simples

O atendimento de clientes através de um serviço de buffet deverá ser demonstrado pelo docente e monitorizado através do serviço em todas as ocasiões, providenciando apoio e aconselhamento sempre que requerido. O estudante deverá ser encorajado a interagir com o cliente apoiando-o com o serviço dos artigos alimentares ou respondendo a dúvidas do mesmo. Espera-se que o estudante retire talheres, louças e vidros usados durante e depois da refeição de uma forma segura e higiénica. Espera-se também que os estudantes lavem os talheres, louças e vidros de forma apropriada e reabasteçam a estação.

O propósito desta actividade permitirá que os estudantes apreciem a gama completa de tarefas incluídas no serviço de uma refeição. Esta actividade permitirá também que o restaurante esteja pronto para a próxima operação.

Os estudantes deverão ser encorajados a manter um diário das suas actividades, incluindo quaisquer observações / auto-avaliações / avaliações dos colegas realizadas ao longo do processo.

Resultado de Aprendizagem 4: Servir produtos de bebida comuns

Os estudantes deverão estar conscientes das bebidas que mais frequentemente são colocadas à disposição em cada categoria – alcoólicas, não alcoólicas, frias e quentes. O estudante deverá ser capaz, sempre que possível, de provar e sentir os diferentes produtos em cada categoria. Tal ajudará os estudantes a serem capazes de promover estes produtos na medida em que serão capazes de descrever pormenorizadamente os ingredientes e sabor destes produtos.

O docente deverá demonstrar as habilidades requeridas no serviço de cada tipo de bebida, motivando os estudantes a praticarem com produtos substitutos antes de servirem a bebida real.

Os estudantes deverão ser encorajados a manter um diário das suas actividades, incluindo quaisquer observações / auto-avaliações / avaliações dos colegas realizadas ao longo do processo.

Abordagens para gerar evidências

A aprendizagem e ensino em INTRODUZIR SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS dever ser activa e centrada no estudante. O estudante terá que desempenhar um conjunto alargado de tarefas e actividades as quais irão conter elementos dos módulos de habilidades genéricas.

Os estudante deverá ter a oportunidade de planificar e tomar decisões, de demonstrar iniciativa e independência e a trabalhar de forma cooperativa em grupos. A introdução às actividades deverá assegurar que o estudante tem um entendimento claro acerca da natureza e propósito do trabalho.

O estudante terá que desempenhar um conjunto alargado de tarefas e actividades relacionadas com os critérios de desempenho e cobrir o contexto. O conjunto de tarefas e actividades a realizar deverá providenciar oportunidades para desenvolver habilidades num ambiente de trabalho realístico.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas pensadas e assegurar o envolvimento como indivíduo e como membro de grupo.

Deverá ser considerada uma componente essencial de todas as actividades formativas a criação de oportunidades ao estudante, colegas e docentes para reescrever, rever e avaliar. Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deverá ser encorajado pois o mesmo dá ao estudante experiência prática e uma oportunidade para ser responsável pelas suas acções e ajuda a desenvolver atitudes de produtividade em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante enquanto membro de um grupo ou num projecto de grupo deverá também ser identificado como trabalho individual.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados deverão encorajar o estudante a demonstrar o seu conhecimento e deverão assentar em exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos contextos dos Resultados de Aprendizagem.

Deverá ser incorporada uma diversidade de métodos de avaliação no processo de avaliação incluindo, diários para aulas práticas, perguntas de resposta curta, portfolio de documentos produzidos nas aulas práticas. Por favor verique as estratégias de avaliação na Informação do Registo da Qualificação para orientações adicionais.

Resultado de Aprendizagem 1

Este Resultado de Aprendizagem deverá ser avaliado utilizando um exercício que obrigue o estudante a identificar itens de serviço de alimentação e bebidas para dois (2) cenários do Critério de Desempenho a)

Deverão ser usadas duas (2) perguntas de resposta curta para os critérios de desempenho (b) e (c) dando caixas de texto para as respostas que indiquem a quantidade de informação requerida para cada resposta.

Resultados de Aprendizagem 2, 3 e 4

A avaliação destes Resultados de Aprendizagem deverá ocorrer de forma prática permitindo aos estudantes a oportunidade de demonstrar os conhecimentos, habilidades e atitudes num ambiente de trabalho realístico no seguimento das evidências requeridas definidas para cada Resultado de Aprendizagem.

A evidência deste desempenho deverá ser recolhida utilizando uma lista de observação. Poderão ser utilizadas questões adicionais para clarificar quaisquer temas.

Progression

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, nível 4.

Bibliografia

1. **Modern Restaurant Service – A manual for students and practitioners**, John Fuller, Stanley Thornes (Editores) Ltd
2. **Food and Beverage Service** – D R Lillicrap and J A Cousins, Arnold Publishing

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

Necessidades especiais

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

© Direitos de autor MOE 2008

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

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

MO HCT013003- Understand the hospitality and tourism sectors PT

Título do Módulo: COMPREENDER OS SECTORES DA HOTELARIA E TURISMO

Código do Módulo: MO HCT013003

Data:

Nível: 3

Créditos: 6

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de explicar os termos Hotelaria e Turismo, explicar o seu impacto e investigar oportunidades de carreira.

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

1. Explicar os termos Hotelaria e Turismo
2. Resumir os serviços de turismo e hotelaria oferecidos localmente
3. Explicar o impacto da indústria de Hotelaria e Turismo em Moçambique
4. Investigar oportunidades de Carreira nas Indústria da Hotelaria e Turismo

Título do Módulo: COMPREENDER OS SECTORES DA HOTELARIA E TURISMO

Resultado de Aprendizagem 1: Explicar os termos Hotelaria e Turismo

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Descrever o termo Hotelaria e os seus componentes básicos |
| (b) | Descrever o termo Turismo e os seus componentes básicos |
| (c) | Identificar organizações locais nos sectores de Hotelaria e Turismo |
-

Contexto de Aplicação

Componentes:

Produtos, serviços e expectativas dos clientes

Organizações locais:

Negócios, lazer, formal/informal, locais, nacionais, internacionais e detidas pelo Governo

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

Os candidatos podem explicar o termo Hotelaria com relação aos seus produtos, serviços e expectativas dos clientes.

Demonstração /avaliação do produto:

Os candidatos conseguem identificar **uma** organização local em cada um dos sectores de turismo e hotelaria

Título do Módulo: **COMPREENDER OS SECTORES DA HOTELARIA E TURISMO**

Resultado de Aprendizagem 2: Resumir os serviços de turismo e hotelaria oferecidos localmente

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Resumir as organizações Hoteleiras locais em termos de serviços oferecidos e custos relevantes envolvidos. |
| (b) | Resumir as organizações Turísticas locais em termos de serviços oferecidos e custos relevantes envolvidos. |
| (c) | Relacionar e apresentar os resultados dos resumos |
-

Contexto de Aplicação

Serviços:

Transportes, acomodação, alimentos e bebidas, atracções, entretenimento, compras e ecoturismo

Organizações Locais:

Negócios, lazer, sectores formal e informal, locais, nacionais, internacionais e detidas pelo Governo

Custos envolvidos:

Cliente, donos e gestores

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

Os candidatos são capazes de resumir os serviços de Hotelaria e Turismo oferecidos localmente

Demonstração / avaliação de produto:

Os candidatos são capazes de apresentar os resumos de uma forma clara, precisa e de uma forma profissional

Título do Módulo: COMPREENDER OS SECTORES DA HOTELARIA E TURISMO

Resultado de Aprendizagem 3: Explicar o impacto da indústria de Hotelaria e Turismo em Moçambique

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Identificar os impactos da indústria de Hotelaria e Turismo em Moçambique |
| (b) | Explicar os impactos positivos da indústria de Hotelaria e Turismo em Moçambique |
| (c) | Explicar os impactos negativos da indústria de Hotelaria e Turismo em Moçambique |
-

Contexto de Aplicação

Impactos positivos:

Criação de emprego, geração de moeda estrangeira, desenvolvimento de infra-estrutura, mercados para bens locais.

Impactos negativos:

Erosão da cultura, degradação do ambiente, eliminação de recursos naturais, preconceitos.

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

Os candidatos podem explicar os impactos positivos e negativos da indústria de Hotelaria e Turismo em Moçambique.

Título do Módulo: COMPREENDER OS SECTORES DA HOTELARIA E TURISMO

Resultado de Aprendizagem 4: Investigar oportunidades de Carreira na Indústria da Hotelaria e Turismo

CrITÉrios de Desempenho

- (a) Descrever correctamente uma variedade de profissões na indústria de Hotelaria e Turismo.
 - (b) Identificar, dentro de uma variedade de profissões, duas profissões adequadas para primeiro emprego e as principais qualidades pessoais requeridas.
 - (c) Descrever correctamente as principais responsabilidades e tarefas de cada uma das profissões identificadas.
-

Contexto de Aplicação

Variedade de profissões:

Limpeza, atendimento de clientes, preparação de refeições, serviço de alimentação e bebidas, trabalho administrativo, guia turístico, operador de turismo, catering institucional e industrial, profissões comerciais e não comerciais.

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

O candidato pode investigar uma variedade de oportunidades de trabalho disponíveis na área vocacional que escolheu

Título do Módulo: **COMPREENDER OS SECTORES DA HOTELARIA E TURISMO**

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem

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

módulo é de **60** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito

É esperado que o módulo forneça ao candidato o conhecimento e o entendimento sobre a indústria de Hotelaria e Turismo e os serviços oferecidos em cada um dos sectores. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes para terem um bom desempenho no nível Médio 3, mas também, através de actividades particularmente associadas ao Resultado de Aprendizagem 3, melhorar as competências num conjunto de capacidades no que diz respeito a planeamento, definição de objectivos e a atingir objectivos.

Conteúdos / 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:

Resultado de Aprendizagem 1: Explicar os termos Hotelaria e Turismo

Ao leccionar para este Resultado de Aprendizagem, o professor deve fomentar as discussões em grupo, através de contributos seus, de forma a ajudar os estudantes a compreender os principais aspectos dos produtos e serviços dentro destes dois sectores, bem como a importância de corresponder às expectativas dos clientes. Os estudantes devem ser encorajados a discutir as suas próprias experiências como clientes e a dar exemplos de organizações locais que pertençam aos sectores de Hotelaria e Turismo.

É importante que sejam fomentadas relações de trabalho positivas com a indústria local para garantir aos estudantes a oportunidade de experienciar, em primeira mão, serviços não antes conhecidos.

Resultado de Aprendizagem 2: Resumir os serviços de turismo e hotelaria oferecidos localmente

Deve ser pedido a todos os estudantes para escolherem, de entre as identificadas no Resultado de Aprendizagem 1, uma organização local pertencente a cada um dos sectores. Deve ser fomentada a discussão em grupo de forma a tentar cobrir o maior número possível de organizações. Os temas de análise deverão incluir as instalações, serviços e estruturas de definição de preços. Se cada estudante escolher uma organização diferente, o grupo inteiro vai beneficiar de uma vasta amplitude de informação.

O professor deverá guiar os estudantes na investigação dos serviços oferecidos e, quando possível, deverá encorajar representantes da indústria a visitar a escola e os estudantes a visitar as organizações. Experiência pessoal anterior deve ser também encorajada.

Os estudantes deverão ser encorajados a reportar a sua evolução numa base regular, usando para isso livros de registo das suas actividades.

Resultado de Aprendizagem 3: Explicar o impacto da Indústria de Hotelaria e Turismo em Moçambique

O impacto da indústria de Hotelaria e Turismo deverá abranger o Âmbito de Aplicação. O professor deverá apresentar factos económicos de uma forma divertida, dentro das orientações fornecidas, de forma a estimular os estudantes a visualizar os impactos ao longo dos últimos 10 anos. Isto deverá encorajar os estudantes a discutir os impactos com outros membros da comunidade local, incluindo os membros da sua família alargada. Isto vai ajudar a torna-los reais.

Os estudantes deverão ser encorajados a manter um livro de registo das suas experiências ao longo deste Resultado de Aprendizagem. Deverão ser igualmente encorajados a responder a questões de resposta breve para sua auto-avaliação e avaliação pelos colegas de grupo, de forma a reforçar a aprendizagem.

Sempre que possível, a introdução de jogos vai fomentar o envolvimento de todos os estudantes nas várias actividades de aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 4: Investigar oportunidades de Carreira na Indústria da Hotelaria e Turismo

É requerido que os estudantes identifiquem as principais competências requeridas, para as profissões escolhidas, e investiguem perspectivas de emprego na indústria de Hotelaria e Turismo. Isto vai permitir ao estudante escolher quatro profissões na indústria, nas quais tem particular interesse, e fazer um encontro entre as suas características pessoais / pontos fortes e os requisitos da tarefa.

Ao leccionar este Resultado de Aprendizagem pode ser útil encorajar os empregadores locais a levar a cabo entrevistas simuladas com cada estudante de forma a que este possa experienciar, em primeira mão, as especificidades das técnicas de entrevista construindo assim a sua experiência do mundo do trabalho. Será útil relacionar este Resultado de Aprendizagem com os Módulos **LEVAR A CABO A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO** e **HABILIDADES PARA A VIDA**.

O uso de uma câmara seria vantajoso como evidencia para a construção de um livro de registos, que ao mesmo tempo permite ao estudante mostrar, a um possível empregador, aquilo que já produziu.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em **COMPREENDER OS SECTORES DA HOTELARIA E TURISMO** deve ser activa e centrada no estudante. O estudante terá de levar a cabo um conjunto vasto de tarefas e actividades que vão conter os elementos de competência genéricos.

Este módulo pode ser atingido através de uma série de visitas de estudo, permitindo ao candidato o estabelecimento de dados básicos sobre cada sector. Estes dados serão posteriormente reunidos, organizados e avaliados de forma a fornecer uma definição mais abrangente. A partir desta informação podem ser identificados benefícios mais abrangentes, cobrindo áreas como benefícios económicos, desenvolvimento de infra-estrutura, criação de emprego e melhoramento de instalações em Moçambique.

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

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

A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/professores reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude em prol da produtividade em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e o Âmbito de Aplicação 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 as aulas práticas, questões de resposta breve e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas.

Resultado de Aprendizagem 1

Este deve ser avaliado usando duas (2) questões de resposta breve baseadas em exemplos de organizações locais. A caixa de texto fornecida para as respostas dos estudantes deverá indicar a quantidade de informação requerida.

Resultado de Aprendizagem 2

A avaliação deste resultado de aprendizagem deve tomar duas formas:

Os Critérios de Desempenho (a) e (b) requerem um resumo dos serviços oferecidos e custos associados, que podem ser apresentados em formato de livro de registos.

O Critério de Desempenho (c) requer que os estudantes apresentem os seus resumos aos seus colegas. Para esta avaliação, devem ser reunidas as evidências através de uma lista de observações que devem também incluir quaisquer questões levantadas pelo grupo de colegas.

Resultado de Aprendizagem 3

No início deste Resultado de Aprendizagem, o professor deve apresentar modelos e notas de orientação para o livro de registos, e salientar a importância de manter e registar regularmente as actividades. Os estudantes devem então apresentar os seus livros de registo de actividades como evidência para este Resultado de Aprendizagem. Podem ser usadas questões suplementares para clarificar quaisquer pontos levantados.

Resultado de Aprendizagem 4

A avaliação deste Resultado de Aprendizagem deve ser realizada através da pasta de evidências recolhidas ao longo do estudo. No início deste Resultado de Aprendizagem, o professor deve apresentar modelos e notas de orientação para pasta de evidências, e salientar a importância de uma manutenção regular.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, Nível médio 4.

Bibliografia

1. **Oxford GNVQ: Intermediate Hospitality & Catering**, Thomson Learning
2. **Food and Beverage Management – 3ª Edição**, B Davis, A Lockwoodm S Stone, Butterworth Heinemann
3. **Tourism Impacts: Planning & Management**, Peter Mason, Butterworth Heinemann
4. **Aspects of Tourism: Tourism and Development, Concepts & Issues**, Richard Sharpley & David J. Telfer, Channel View Publications

Vídeo

5. **Hospitality - A Question of Attitude –** Uma apresentação em vídeo, de 19 minutos, produzido na Austrália (2001). A indústria de Hotelaria é uma fonte de emprego dinâmica e compensadora para mais de meio milhão de australianos. (• a necessidade de uma atitude de trabalho positiva, • Staff eficiente e comunicação com o cliente, • desenvolvendo auto-confiança e conhecimento da industria)
6. **Introducing the Tourism Industry** - 23 minutos. Produzido na Austrália (1997)
Este programa apresenta:
 - A natureza diversa da indústria do Turismo,
 - O seu papel na economia.

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

Necessidades especiais

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

Direitos de autor PIREP 2008

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

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

MO HCT013004 - Introduce front office and housekeeping services_PT

Título do Módulo: INTRODUIR SERVIÇOS DE RECEPÇÃO E ALOJAMENTO

Código do Módulo: MO HCT013004

Data:

Nível: 3

Créditos: 6

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo o estudante será capaz de identificar os serviços oferecidos pelas secções de recepção e alojamento de um estabelecimento e desempenhar um conjunto de tarefas relacionadas com estas áreas

Resultados de Aprendizagem:

1. Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção e Alojamento de um dado estabelecimento
2. Descrever o objectivo e o uso seguro de ferramentas e equipamento padrão nas áreas de serviços de alojamento e recepção
3. Demonstrar habilidades básicas ao telefone
4. Demonstrar o procedimento básico ao servir um quarto de hóspedes

Título do Módulo: INTRODUZIR SERVIÇOS DE RECEPÇÃO E ALOJAMENTO

Resultado de Aprendizagem 1: Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção e Alojamento de um dado estabelecimento

Critérios de Desempenho

- (a) Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção de um estabelecimento

- | | |
|-----|---|
| (b) | Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela secção de alojamento de um estabelecimento |
| (c) | Comentar o impacto destes serviços na experiência do hóspede |
-

Contexto de Aplicação

Secção da Recepção:

Check in e check out, recepção de reservas, service de quartos, portaria, procedimentos de manutenção, lavandaria e manutenção.

Secção de Alojamento:

Serviço de quartos, service de areas públicas, procedimentos de lavandaria

Impacto:

Experiências positivas e negativas

Evidências Requeridas:

Evidência oral e/ou escrita::

Os candidatos podem descrever sumariamente os serviços oferecidos pelas secções de Recepção e de Alojamento de um estabelecimento e relacioná-las com a experiência dos hóspedes.

Título do Módulo: INTRODUZIR SERVIÇOS DE RECEPÇÃO E ALOJAMENTO

Resultado de Aprendizagem 2:	Descrever o objectivo e o uso seguro de ferramentas e equipamento padrão nas áreas de serviços de alojamento e recepção
-------------------------------------	---

CrITÉrios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Identificar correctamente as ferramentas e equipamento padrão usados nas áreas de serviços de alojamento e recepção |
| (b) | Demonstrar o objectivo de ferramentas e equipamento padrão utilizado nas áreas de serviço de alojamento e recepção |
| (c) | Demonstrar o uso seguro de ferramentas e equipamento padrão usados nas áreas de serviço de alojamento e recepção |
-

Contexto de Aplicação

Ferramentas e equipamento básico:

Equipamento de escritório padrão tais como telefone, máquina de fax e computador; e materiais e equipamento de limpeza de alojamento, por exemplo vassouras, aspirador, esfregão, e pano de pó.

Evidências Requeridas:

Demonstração / avaliação de produto::

O estudante pode utilizar ferramentas e equipamento padrão de uma forma segura e profissional nas áreas de recepção e alojamento em pelo menos duas (2) ocasiões.

Título do Módulo: INTRODUZIR SERVIÇOS DE RECEPÇÃO E ALOJAMENTO

Resultado de Aprendizagem 3: Demonstrar habilidades básicas ao telefone

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Descrever correctamente as características de um telefone básico |
| (b) | Atender uma chamada telefónica de maneira apropriada |
| (c) | Receber e transmitir adequadamente mensagens |
| (d) | Realizar uma chamada telefónica utilizando linguagem apropriada |
-

Contexto de Aplicação

Características de um telefone básico:

Auscultador, disco de telefone/ números, controle de volume, remarcar, transferir, registo do número de emergência.

Atendimento da chamada:

Cumprimentar, identificar o interlocutor, definir o propósito da chamada.

Receber e transmitir mensagens:

Confirmar a mensagem a ser transmitida, transmitir a mensagem eficazmente, em tempo útil e de forma profissional.

Realizar uma chamada:

Identificar-se correctamente, estabelecer o propósito da chamada, transmitir a mensagem de forma precisa.

Evidências Requeridas

Evidência oral e escrita:

O estudante consegue descrever correctamente as características do equipamento telefónico

Demonstração / avaliação do produto:

O estudante consegue atender o telefone correctamente, transmitir mensagens eficazmente e realizar chamadas telefónicas adequadas em, pelo menos, três (3) ocasiões distintas, utilizando três (3) cenários diferentes para cada chamada.

Título do Módulo: INTRODUIR SERVIÇOS DE RECEPÇÃO E ALOJAMENTO

Resultado de Aprendizagem 4: Demonstrar o procedimento básico ao servir um quarto de hóspedes

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Identifique os materiais apropriados a serem usados no processo de servir um quarto de hóspedes |
| (b) | Seguir processos e procedimentos correctos na limpeza de um quarto de acordo com padrões profissionais |
| (c) | Demonstrar o método correcto de fazer a cama de hóspedes seguindo padrões profissionais |
| (d) | Recorrer a procedimentos seguros e higiénicos |
-

Contexto de Aplicação

Equipamento e materiais:

Aspirador, esfregão, panos de pó, produtos químicos de limpeza necessários para limpar um quarto, artigos de cama tais como lençóis, colchas, fronhas.

Processos e procedimentos:

Entrar num quarto de hóspedes, varrer, aspirar e limpar as superfícies, verificar o estado de reparação e efectuar as mudanças de uma forma segura e higiénica.

Fazer uma cama:

Retirar lençóis usados, fazer a cama de acordo com padrões profissionais incluindo cantos (*mitred*), identificar o que deve ser substituído, seleccionar os itens apropriados de roupa de cama.

Procedimentos seguros e higiénicos:

Seguro para os outros, para o próprio e equipamento higiénico – pessoal, recepção e quartos

Evidências Requeridas

Demonstração / avaliação do produto:

Espera-se que os estudantes identifiquem correctamente o equipamento e materiais requeridos

Os estudantes deverão demonstrar capacidade de realizar procedimentos básicos de atendimento ao quarto de um hóspede e realizar tarefas de forma segura e higiénica

Estas tarefas deverão ser realizadas em três (3) ocasiões separadas

Título do Módulo: INTRODUZIR SERVIÇOS DE RECEPÇÃO E ALOJAMENTO

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

O módulo está concebido para iniciar o estudante nas secções de recepção e alojamento no âmbito de um estabelecimento e também o uso de instrumentos e equipamento comum nestas áreas. O estudante será capaz de identificar e praticar serviços simples oferecidos na recepção e realizar tarefas simples de serviço de quartos. O estudante será capaz de preparar-se para o emprego e desenvolver uma atitude positiva relativamente à área vocacional escolhida. Procurará corresponder às necessidades técnicas do estudante para um desempenho adequado ao nível do certificado vocacional de nível 3, mas também melhorar competências ao longo de um conjunto de habilidades.

Conteúdos/Contexto:

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 - 4

Este módulo conserva um equilíbrio entre o que é educacionalmente desejável e as realidades da sala de aula, e cria situações e actividades através das quais as são desenvolvidas as habilidades relacionadas com os resultados de aprendizagem.

É recomendável que se incorporem critérios de avaliação do desempenho do módulo, **DEMONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTARES**, no âmbito dos exercícios práticos deste módulo.

Este módulo deverá criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção e Alojamento de um dado estabelecimento

A identificação dos serviços oferecidos pelas secções de recepção e alojamento de um estabelecimento incluirá uma breve explicação dos vários serviços oferecidos tais como aqueles indicados no contexto. Esta lista não é exaustiva e deverão ser tidos em conta serviços locais adicionais. O principal propósito deste resultado é criar uma consciência básica dos serviços oferecidos por estas secções num hotel.

Um exercício útil seria estabelecer e desenvolver relacionamentos com representantes do sector para encorajar visitas a uma diversidade de estabelecimentos na área local e providenciar visitas de oradores. É pouco provável que os estudantes tenham tido exposição prévia a uma grande variedade de experiências, portanto, o maior número de métodos de exposição deverá ser explorado incluindo a pesquisa através da internet.

Os estudantes deverão ser encorajados a realizar a sua própria pesquisa utilizando um modelo de questionário simples e listas de observação para registar as suas conclusões. Deve notar-se que a este nível os estudantes requererão mais orientação e suporte na implementação destas actividades.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um diário de actividades e resultados para reforçar a aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 2: Descrever o objectivo e o uso seguro de ferramentas e equipamento padrão nas áreas de serviços de alojamento e recepção

Os estudantes devem ser capazes de identificar os instrumentos e equipamento básico utilizado nestas áreas. Deve-se permitir o acesso dos estudantes à maior variedade possível de instrumentos e equipamentos com a oportunidade de praticar a utilização dos mesmos num ambiente o mais realístico possível.

O docente deverá demonstrar a utilização de instrumentos e equipamentos disponíveis permitindo aos estudantes a oportunidade de praticar estas habilidades e técnicas.

Este resultado de aprendizagem deverá ser leccionado em conjunto com os Resultados de Aprendizagem 3 e 4 de forma a providenciar oportunidades de aplicação dos conhecimentos, habilidades e atitudes requeridas num ambiente prático.

Deverão ser usadas dramatizações e simulações por forma a cobrir o contexto de aplicação.

Resultado de Aprendizagem 3: Demonstrar habilidades básicas ao telefone

O estudante deverá descrever correctamente as características de um telefone comum de forma a demonstrar habilidades básicas de atendimento telefónico.

O estudante deverá ser capaz de usar o telephone demonstrando habilidades sociais e de comunicação na cobertura do contexto. O docente deverá primeiramente demonstrar as habilidades e técnicas necessárias e depois oferecer aos estudantes uma variedade de cenários na realização de dramatizações e simulações.

Poderá também ser possível utilizar o sistema telefónico em funcionamento nas instalações da escola com a respectiva autorização e supervisão adequada. Alternativamente, serão também úteis visitas a estabelecimentos por forma a presenciar uma variedade de sistemas.

O estudante deverá receber modelos padrão que são frequentemente utilizados no sector. A utilização de equipamento actual será crucial ao sucesso deste módulo e deverá ser sempre encorajado.

Os estudantes deverão manter um diário de actividades registando os cenários com que lidaram e uma auto-avaliação do seu desempenho. Os estudantes deverão receber um modelo no início deste módulo por forma a registar tais detalhes.

Resultado de Aprendizagem 4: Demonstrar o procedimento básico ao servir um quarto de hóspedes

A demonstração de procedimentos básicos de serviço a um quarto de hóspedes de acordo com padrões profissionais requererá, numa primeira instância, demonstrações práticas seguidas de actividades em grupo. Tal deverá ser seguido da prática individual por forma a aperfeiçoar as habilidades envolvidas nos padrões pré-determinados. Espera-se também que os estudantes identifiquem o equipamento e material correcto para os apoiar nas funções acima indicadas.

A utilização de listas de observação deverá ser introduzida o mais cedo possível por forma a permitir que os estudantes se familiarizem com este processo. O registo destas actividades permitirá a revisão entre colegas e a auto-avaliação, desenvolvendo o conceito de responsabilidade pela própria aprendizagem.

Os estudantes deverão ser motivados a manter um registo das suas actividades utilizando as suas listas de observação, auto-avaliações e revisões de colegas como evidência do seu desempenho. Esta evidência poderá ser utilizada para sustentar quaisquer instrumentos de avaliação utilizados posteriormente no leccionamento do módulo.

Abordagens para gerar evidências

A aprendizagem e ensino em INTRODUZIR SERVIÇOS DE RECEPÇÃO E ALOJAMENTO dever ser activa e centrada no estudante. O estudante terá que desempenhar um conjunto alargado de tarefas e actividades as quais irão conter elementos dos módulos de habilidades genéricas. Espera-se que o estudante desenvolva as habilidades mais simples relacionadas com dar e receber informação de forma educada e eficiente ao telefone e mudar a roupa de cama eficazmente. Os estudante deverá ter a oportunidade de planificar e tomar decisões, de demonstrar iniciativa e independência e a trabalhar de forma cooperativa em grupos. A introdução às actividades deverá assegurar que o estudante tem um entendimento claro acerca da natureza e propósito do trabalho.

O estudante terá que desempenhar um conjunto alargado de tarefas e actividades relacionadas com os critérios de desempenho e cobrir o contexto. O conjunto de tarefas e actividades a realizar deverá providenciar oportunidades para desenvolver habilidades num ambiente de trabalho realístico.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas pensadas e assegurar o envolvimento como indivíduo e como membro de grupo.

Deverá ser considerada uma componente essencial de todas as actividades formativas a criação de oportunidades ao estudante, colegas e docentes para reescrever, rever e avaliar. Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deverá ser encorajado pois o mesmo dá ao estudante experiência prática e uma oportunidade para ser responsável pelas suas acções e ajuda a desenvolver atitudes de produtividade em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante enquanto membro de um grupo ou num projecto de grupo deverá também ser identificado como trabalho individual.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados deverão encorajar o estudante a demonstrar o seu conhecimento e deverão assentar em exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos contextos dos Resultados de Aprendizagem.

Deverá ser incorporada uma diversidade de métodos de avaliação no processo de avaliação incluindo, diários para aulas práticas, perguntas de resposta curta, portfolio de documentos produzidos nas aulas práticas.

Resultado de Aprendizagem 1

O instrumento de avaliação deste resultado de aprendizagem deverá consistir de três (3) perguntas de resposta curta respondidas numa modalidade com consulta por forma a permitir que o estudante aceda ao seu registo de actividades.

Deverá encorajar-se os estudantes a apresentarem 2 experiências positivas e 2 negativas que tenham ocorrido em cada uma destas áreas - critério de desempenho c)

Resultado de Aprendizagem 2

Este resultado de aprendizagem deverá ser avaliado durante os exercícios práticos designados para os Resultados de Aprendizagem 3 e 4. A evidência deste desempenho deverá ser recolhida utilizando uma lista de observação. Poderão ser utilizadas questões adicionais para clarificar quaisquer temas.

Por favor anote o número de ocasiões registadas nas secções de Evidências Requeridas.

Resultados de Aprendizagem 3 e 4

A avaliação para estes dois Resultados de Aprendizagem deverá ser realizada em ambientes de trabalho realísticos permitindo aos estudantes a oportunidade de demonstrar os conhecimentos, habilidades e atitudes para cobrir o contexto de aplicação.

Por favor anote o número de ocasiões registadas nas secções de Evidências Requeridas.

A evidência deste desempenho deverá ser recolhida utilizando uma lista de observação. Poderão ser utilizadas questões adicionais para clarificar quaisquer temas.

Na falta de clientes “ao vivo”, poderão ser utilizadas dramatizações e exercícios de simulação.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, nível 4.

Bibliografia

1. **Hotel and Hospital Housekeeping** – Paperback, Joan Caneron Branson, Books Coronet
2. **The Professional Housekeeper-** M Schindler, G Tudor & M Scoviak`, John Wiley & Sons
3. **Basic Hotel Front Office Procedures.** Peter Renner, John Wiley & Sons, 0-471-29064-5

Lista de vídeos:

4 Housekeeping 19 mins. Este programa considera a função de alojamento no âmbito da indústria hoteleira.

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

Necessidades especiais

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

© Copyright MOE 2008

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

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

MO HCT013005 - Demonstrate elementary hygiene and safety

Título do Módulo: DEMONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTAR NO TRABALHO

Código do Módulo: MO HCT013005

Data:

Nível: 3

Créditos: 6

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de demonstrar boa higiene pessoal e terá desenvolvido um bom entendimento sobre manutenção de um ambiente de trabalho seguro na Indústria da

Hospitalidade e Turismo. Será igualmente capaz de estabelecer boas práticas de trabalho.

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

- 3. Aplicar padrões de higiene pessoal para uma boa saúde**
- 4. Manter um ambiente seguro para os clientes e o staff**
- 5. Explicar medidas para assegurar um ambiente seguro para os clientes e o staff**
- 6. Manter um conhecimento sobre HIV/SIDA no local de trabalho**

**Título do Módulo: DEMONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTAR NO
 TRABALHO**

Resultado de Aprendizagem 1: Aplicar padrões de higiene pessoal para uma boa saúde

CrITÉRIOS de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Descrever a importância da higiene pessoal para manter uma boa saúde |
| (b) | Explicar os procedimentos apropriados a serem seguidos no caso de uma infecção e ferimentos menores |
| (c) | Demonstrar a higiene pessoal apropriada para o local de trabalho |
-

Âmbito de Aplicação

Infecções:

Gripe, constipação, doenças da pele, diarreia, dores de cabeça, febre.

Ferimentos Menores:

Cortes, queimaduras, esfoladelas, feridas.

Práticas de higiene:

Cuidar dos uniformes e roupa pessoal, cabelo, unhas, odor corporal e hálito, jóias e cosméticos, e hábitos pessoais.

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

O candidato tem que estabelecer a importância da higiene pessoal, várias formas de manter um ambiente de trabalho seguro e protegido, e explicar os procedimentos apropriados a serem seguidos no caso de uma infecção e ferimentos menores. Deve ser mantida uma pasta / livro de registros.

Demonstração:

O candidato demonstrará práticas de higiene correctas, cuidado pessoal e do uniforme.

**Título do Módulo: DEMONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTAR NO
 TRABALHO**

Resultado de Aprendizagem 2: Manter um ambiente seguro para os clientes e o staff

Critérios de Desempenho

- (d) Descrever a importância de manter o ambiente do local de trabalho limpo
 - (e) Descrever correctamente símbolos de perigo utilizados no local de trabalho
 - (f) Relatar acidentes ou estragos com precisão à pessoa apropriada
 - (g) Executar procedimentos de trabalho seguros consistentes com o carácter do local de trabalho
-

Âmbito de Aplicação

Procedimentos de trabalho seguros:

Para si próprio, para outros, do equipamento.

Símbolos de Perigo:

Sinais obrigatórios (faz), sinais de aviso, sinais de proibição (não faz), sinais de informação geral, sinais de informação & incêndio.

Áreas de hotelaria:

Limpeza e trabalhos domésticos, preparação da comida, cozinhar e apresentação, atendimento de mesa & bar, serviços gerais.

Perigos:

Incêndio, eléctrico, chão molhado ou escorregado.

Evidências Requeridas:

Evidencia escrita/oral:

O candidato pode descrever a importância de manter o ambiente do local de trabalho limpo e descreve correctamente 2 símbolos perigosos utilizados no local de trabalho.

Demonstração / dramatização:

O candidato pode relatar com precisão acidentes ou estragos à pessoa apropriada.

Desempenho:

O candidato pode consistentemente cumprir com procedimentos de segurança no trabalho nas várias áreas de hotelaria

**Titulo do Módulo: DEMONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTAR NO
TRABALHO**

Resultado de Aprendizagem 3: Explicar medidas para assegurar um ambiente seguro para os clientes e o staff

CrITÉrios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Descrever procedimentos da organização para serem utilizados em casos de incêndio |
| (b) | Identificar medidas para proteger as áreas dos clientes e staff de acesso não autorizado |
| (c) | Identificar medidas para assegurar o estabelecimento de instalações de armazenagem e propriedade em “Perdidos e Achados” |
-

Âmbito de Aplicação

Incêndios:

Classe A, B, C.

Perigos:

Incêndio, eléctrico, chão molhado ou escorregadio.

Símbolos de Perigo:

Sinais obrigatórios (faz), sinais de aviso, sinais de proibição (não faz), sinais de informação geral e sinais de incêndio.

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

O candidato é capaz de explicar correctamente as medidas necessárias para assegurar um ambiente seguro para os clientes e o staff, incluindo a identificação dos procedimentos correctos no caso de um incêndio e simulação de incêndio e medidas de segurança contra acesso não autorizado. O Candidato deve estar consciente dos procedimentos a serem cumpridos em relação a propriedade perdida e achada. Isto deve ser registado através de uma pasta / livro de registos e uma lista de questões de resposta curta.

Actividade em Grupo / Dramatização:

Os candidatos têm que demonstrar os procedimentos correctos durante uma simulação de um incêndio, evacuação de emergência e lidar com acesso não autorizado.

**Título do Módulo: DEMONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTAR NO
 TRABALHO**

Resultado de Aprendizagem 4: Manter um conhecimento sobre HIV/SIDA no local de trabalho

CrITÉrios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Descrever atitudes sobre HIV/SIDA no local de trabalho |
| (b) | Identificar métodos de prevenção de HIV/SIDA |
| (c) | Identificar vias de transmissão de HIV/SIDA |
| (d) | Identificar práticas de trabalho que minimizem o risco de infecção e transmissão. |
-

Âmbito de Aplicação

Atitudes:

Medo, ignorância, preconceito, aceitação.

Práticas de trabalho:

Consciência, conhecimento, preocupação, higiene pessoal.

Materiais apropriados:

Informação actualizada, posters / panfletos que reflectam a área vocacional e utilização de níveis de língua adequados à audiência.

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

O candidato pode descrever atitudes sobre a prevenção e vias de transmissão do HIV/SIDA, registado através de uma pasta / livro de registos e uma lista de questões de resposta curta.

Apresentação:

O candidato tem que apresentar, num ambiente de grupo, uma sessão de informação sobre as atitudes, prevenção e transmissão do HIV/SIDA usando os materiais apropriados.

**Título do Módulo: DEMONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTAR NO
 TRABALHO**

NOTAS DE SUPORTE

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

Horas Normativas de Aprendizagem

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

Propósito

É esperado que este módulo capacite os estudantes para estabelecer a importância de uma boa higiene pessoal, práticas de trabalho seguras e crie consciência do impacto do HIV/SIDA no Sector de Hotelaria e Turismo. O estudante vai considerar a importância da higiene pessoal e várias formas de manter um ambiente de trabalho seguro e protegido. O estudante estará apto a desenvolver a atitude correcta perante a área vocacional que escolheu e a aplicar os princípios de higiene e segurança nas várias áreas operacionais. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho no Nível Médio 3, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdos / 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:

Resultado de Aprendizagem 1: Aplicar padrões de higiene pessoal para uma boa saúde

A aplicação de padrões de higiene pessoal para uma boa saúde vai incluir um exame de práticas de higiene pessoal e o seu impacto na manutenção de uma boa saúde. Este Resultado de Aprendizagem deve ser obtido através de trabalhos de grupo, pesquisas temáticas, explorações guiadas, desenvolvimento de livros, diários e pastas de registos, visitas de estudo e aulas com convidados.

Discussões em grupo sobre temas relevantes para a área vocacional irão desenvolver uma consciência geral sobre potenciais áreas problemáticas.

As aplicações práticas destes Critérios de Desempenho irão ser testemunhados nos módulos práticos dados ao longo do ano em todas as áreas vocacionais. É de importância vital que se estabeleçam laços fortes entre as equipas de ensino que vão leccionar estes módulos de forma a assegurar uma consistência nas abordagens e a fornecer oportunidades para avaliação.

Resultado de Aprendizagem 2: Manter um ambiente seguro para os clientes e o staff

Os estudantes devem ser capazes de descrever a importância de manter um ambiente de trabalho limpo no Sector da Hotelaria e Turismo. A identificação dos perigos vai ajudar a criar um ambiente seguro para os clientes e para o staff. Isto vai envolver uma revisão das práticas de trabalho de forma a identificar perigos potenciais como incêndio, eléctrico, chão molhado ou escorregadio, etc.

Os símbolos de perigo devem incluir:

- **Sinais Obrigatórios** (circulo azul carregado) tal como lavar mãos, protecção para as mãos, óculos de protecção, mascaras respiratórias, aventais e manter a área limpa.
- **Sinais de aviso** (triângulo amarelo com um contorno preto) tal como sinais de aviso geral, perigo de incêndio, atenção aos degraus, chão escorregadio, perigos de corrosão, choques eléctricos, perigo e inflamáveis.
- **Sinais de Proibição** (circulo vermelho com uma barra) tal como proibido fumar, fazer lume, entrar, proibição de jóias e cabelo descoberto, proibição de obstruções e proibição de entrada de animais.
- **Sinais de Informação Geral** (quadrado verde carregado) tal como equipamento de primeiros socorros, indicações gerais de localização e direcção, indicação de saídas de emergência, água potável, casas de banho, telefone e cadeiras de rodas.
- **Sinais de Informação e Incêndio** (quadrado branco com contorno vermelho) tal como a localização do equipamento de combate a incêndios, extintores, mangueiras de combate a incêndios, bocas de incêndio, alarmes de incêndio, torneira de fecho do borrifador de água, ligação da bomba de incêndio e cobertores de incêndio.

(Consulte as instruções sobre sinais e símbolos). Os estudantes deverão ter conhecimento que a classificação dos símbolos de perigo e de outras informações podem variar de país para país. No entanto, o principal objectivo do Resultado de Aprendizagem é salientar a importância dos símbolos num estabelecimento.

Os estudantes deverão estar aptos a rever as práticas de trabalho e de procedimentos de reporte que possam envolver clientes, colegas ou visitantes tal como acidentes menores, cortes superficiais, esfoladelas e queimaduras ou feridas. Devem reportar estes procedimentos ao seu supervisor ou superior hierárquico.

Devem ser fornecidas, aos estudantes, demonstrações visuais de práticas de trabalho boas e más de forma a reforçar os pontos levantados.

Resultado de Aprendizagem 3: Explicar medidas para assegurar um ambiente seguro para os clientes e o staff

A explicação das medidas para garantir um ambiente seguro vai implicar a identificação dos procedimentos correctos no caso de incêndio. É fortemente recomendado que os estudantes sejam confrontados com simulações de incêndio. Os estudantes devem também ser confrontados com os procedimentos a seguir para garantir a protecção contra estranhos sem acesso autorizado nas áreas de clientes, de staff e das instalações de armazenamento do estabelecimento.

Os estudantes devem estar conscientes dos procedimentos a aplicar em relação a propriedade perdida e achada.

Resultado de Aprendizagem 4: Manter um conhecimento sobre HIV/SIDA no local de trabalho

As abordagens adoptadas na implementação deste Resultado de Aprendizagem deverão levar em conta o estudante e as suas necessidades, ao mesmo tempo que encorajam uma participação activa em discussões de grupo e a descoberta da aprendizagem.

As fontes de informação a ser usadas deverão incluir, por exemplo:

Internet, políticas do Governo, informação clínica, posters, métodos de protecção. Os estudantes deverão investigar acerca de políticas organizacionais sobre HIV/SIDA dentro da sua área vocacional de especialização. Os professores deverão acompanhar os estudantes de forma a recolher informação relevante e colocar as questões apropriadas. Estas questões deverão ser discutidas e acordadas antes de qualquer visita.

É fortemente recomendado que os professores envolvam especialistas nas matérias, na implementação deste Resultado de Aprendizagem, de forma a evitar que sejam fornecidas informações incorrectas aos estudantes.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em **DEMONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTAR NO TRABALHO** deve ser activa e centrada no estudante. Será requerido que o estudante aborde temas como a higiene pessoal ou lidar com ferimentos menores no local de trabalho. Serão envolvidos procedimentos em caso de incêndio, reportar propriedade perdida e achada e limitação de acesso a pessoas não autorizadas. O estudante terá de levar a cabo um conjunto vasto de tarefas e actividades que vão conter os elementos de competência genéricos. É esperado que os estudantes relacionem os princípios de higiene pessoal com as suas áreas práticas de estudo. Deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Devem ser geradas evidências de tarefas práticas em conjunção com os professores responsáveis por leccionar módulos práticos. Isto vai reduzir o número de horas na sala de aula, maximizando a utilização dos recursos disponíveis.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho cobrindo o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades levadas a cabo deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações práticas realistas ou simulações. Os grupos de aprendizagem deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo, ambos oferecendo oportunidades de sucesso e risco de falhar.

A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/professores reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude em prol da segurança em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Os grupos de aprendizagem deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/professores reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

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

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos resultados de aprendizagem.

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

Resultado de Aprendizagem 1

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado usando **duas (2)** questões de resposta breve cobrindo os Critérios de Desempenho (a) e (b).

O Critério de Desempenho (c) deve ser avaliado durante os exercícios práticos desenvolvidos em todas as áreas vocacionais e evidenciados através de uma lista de observações. É essencial uma negociação com as equipas de professores que leccionam estes módulos de forma a conseguir uma oportunidade ampla para a observação nas situações práticas.

Resultado de Aprendizagem 2

O estudante deve ser capaz de descrever acertadamente **dois (2)** perigos potenciais e símbolos, no local de trabalho, de cada uma das categorias que abrangem o Critério de Desempenho (a) e o Âmbito de Aplicação.

Para além disto devem haver evidências de desempenho que o estudante é capaz de, de forma consistente, levar a cabo procedimentos de trabalho seguros de forma a cobrir o Critério de Desempenho (b), que está relacionado com todos os módulos práticos. É essencial uma negociação com as equipas de docentes que leccionam estes módulos de forma a conseguir uma oportunidade ampla para a observação nas situações práticas.

Deve também haver evidências, através de exercícios de dramatização, da capacidade do estudante para reportar de forma correcta acidentes ou estragos, cobrindo assim o Critério de Desempenho (c).

Resultado de Aprendizagem 3

O estudante deve ser avaliado usando exercícios de dramatização ou simulação para o Critério de Desempenho (a) evidenciado através de uma lista de observações. Podem ser utilizadas questões suplementares para clarificar quaisquer temas. Deve ser mantido um registo destas questões bem como das respostas dos estudantes.

Os critérios de desempenho (b) e (c) devem ser avaliados através de estudo de casos baseados nas suas áreas vocacionais. Os cenários apresentados devem fornecer detalhe suficiente de forma a permitir que o estudante atinja o Contexto de Aplicação e as Evidências Requeridas apresentadas.

Resultado de Aprendizagem 4

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado sob orientação fornecida pelos especialistas na matéria.

O estudante deverá preparar uma apresentação para os seus companheiros de grupo usando os materiais e linguagem adequados.

As evidências, apresentadas para avaliação pelos especialistas na matéria, deverão incluir uma lista de observações, comentários dos companheiros de grupo e o conteúdo da apresentação.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, Nível médio 4.

Bibliografia

1. **Food Poisoning And Food Hygiene**, Betty Hobbs, Diane Roberts, Hodder e Stoughton
2. **Hospitality and catering GNVQ** - Intermediate Student Textbook , Yvonne Johns, Butterworth – Heinemann
3. **Success Study Books – Principles of Catering**, Michael Colleer and Colin Sussams, John Murray

Vídeo

4. **Safety in Food Handling** [22 mins vídeo, Produzido na Austrália (2003)]
O programa explica práticas alimentares correctas e seguras numa cozinha comercial abordando principalmente os seguintes pontos:
 - Bactérias que causam intoxicação alimentar e condições para o seu desenvolvimento
 - Armazenamento seguro de alimentos
 - Causas da contaminação cruzada de alimentos
 - Higiene pessoal
 - Boas práticas de trabalho
 - Limpeza de equipamento e instalações
5. **If Only I'd...** Saúde, segurança e procedimentos de segurança na Indústria do Turismo e Hospitalidade, produzido para estudantes que pretendem tirar certificados em hospitalidade e turismo, 22 minutos, vídeo, produzido na Austrália (2002)

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

Necessidades especiais

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

Direitos de Autor PIREP 2008

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

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

MO HCT013006 - demonstrate elementary food preparation PT

Título do Módulo: DEMONSTRAR PREPARAÇÃO ELEMENTAR DE ALIMENTOS

Código do Módulo: MO HCT013006

Data:

Nível: 3

Créditos: 8

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de entender o propósito dos instrumentos básicos de corte e equipamento de serviço, demonstrar competências elementares para a utilização segura de facas e praticas higiénicas na preparação e apresentação de um serviço de buffet com sopa, sandes e saladas.

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

- 1. Demonstrar habilidades de uso de facas com uma variedade de itens alimentares**
- 2. Preparar uma variedade de pratos para uma refeição simples**
- 3. Apresentar uma variedade de pratos simples para um serviço de buffet**
- 4. Arrumar todas as áreas de serviço de acordo com os padrões definidos**

Título do Módulo: DEMONSTRAR PREPARAÇÃO ELEMENTAR DE ALIMENTOS

Resultado de Aprendizagem 1: Demonstrar habilidades de uso de facas com uma variedade de itens alimentares

CrITÉrios de Desempenho

- (d) Recolher ferramentas, equipamento, e itens alimentares requeridos para a preparação dos pratos
- (e) Aplicar efectivamente técnicas básicas de preparação do uso de facas com uma variedade de itens alimentares
- (f) Manter medidas seguras e higiénicas

Contexto de Aplicação

Refeição simples:

Sopa: caldo, puré, creme.

Sandes: abertas e fechadas.

Técnicas de uso de facas:

Descascar, cortar às fatias, cortar aos cubos, picar e moer.

Implementação:

Todas as comidas preparadas para pratos separados.

Práticas seguras e higiénicas:

Seguro para os outros, para si próprio e para o equipamento.

Higiene pessoal, dos alimentos e da cozinha.

Evidências Requeridas

Demonstração:

O candidato tem que demonstrar habilidades com a faca com uma variedade de itens alimentares, e espera-se que ele seleccione os instrumentos correctos e colecte a quantidade de comida apropriada para a preparação de um mínimo de **três (3)** variedades diferentes de sopa, do Contexto de Aplicação, e duas variedades de sandes. Esta preparação deve ser feita em duas ocasiões. Isto deve ser preparado em **duas (2)** ocasiões.

O candidato tem que juntar, com segurança e higiene, os itens alimentares correctos para cada prato, do Contexto de Aplicação, e apresentar os pratos apropriadamente.

Título do Módulo: **DEMONSTRAR PREPARAÇÃO ELEMENTAR DE ALIMENTOS**

Resultado de Aprendizagem 2: Preparar uma variedade de pratos para uma refeição simples

CrITÉrios de Desempenho

- (a) Juntar todos os ingredientes de acordo com uma dada receita
 - (b) Preparar uma variedade de pratos para uma refeição simples de acordo com uma dada receita
 - (c) Armazenar itens alimentares apropriadamente de acordo com os padrões operacionais
 - (d) Manter medidas seguras e higiénicas
-

Contexto de Aplicação

Refeição simples:

Sopa: caldo, puré, creme.

Sandes: abertas e fechadas.

Armazenagem de alimentos:

Pré-preparação, durante a preparação, antes de servir, durante o serviço e depois do serviço.

Práticas seguras e higiénicas:

Seguro para os outros, para si próprio e para o equipamento.

Higiene pessoal, dos alimentos e da cozinha.

Evidências Requeridas

Demonstração:

O candidato pode seleccionar a técnica de preparação correcta para uma variedade de itens alimentares necessários para produzir as entradas, o prato principal, e as sobremesas seguindo receitas padrão. Os princípios de segurança e higiene são aplicados durante todas sessões práticas e a comida que não é para uso imediato é armazenada.

Título do Módulo: DEMONSTRAR PREPARAÇÃO ELEMENTAR DE ALIMENTOS

Resultado de Aprendizagem 3: Apresentar uma variedade de pratos simples para um serviço de buffet

CrITÉrios de Desempenho

- (d) Arranjar os pratos que satisfaçam os requisitos do serviço de buffet
- (e) Apresentar pratos preparados na sequência correcta
- (f) Reabastecer itens alimentares na mesa de buffet de uma forma profissional
- (g) Manter medidas seguras e higiénicas

Contexto de Aplicação

Práticas seguras e higiénicas:

Seguro para os outros, para si próprio e para o equipamento
Higiene pessoal, dos alimentos e da cozinha

Evidências Requeridas

Desempenho:

O candidato tem que apresentar uma variedade de pratos simples para o serviço de buffet, incluindo a composição correcta dos itens alimentares para produzir pratos com uma apresentação ao nível profissional mantendo medidas seguras e higiénicas. Deve ser realçado o armazenamento correcto dos itens alimentares ao longo deste processo.

Isto deve acontecer em, pelo menos, três ocasiões separadas.

Produto:

O candidato deve produzir refeições com um nível aceitável, de acordo com os padrões da indústria.

Título do Módulo: DEMONSTRAR PREPARAÇÃO ELEMENTAR DE ALIMENTOS

Resultado de Aprendizagem 4: Arrumar todas as áreas de serviço de acordo com os padrões definidos

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (e) | Arrumar a área de preparação dos alimentos de acordo com os padrões definidos |
| (f) | Arrumar a área de serviço dos alimentos de acordo com os padrões definidos |
| (g) | Armazenar os itens alimentares de maneira apropriada |
| (h) | Manter práticas de higiene e segurança |
-

Contexto de Aplicação

Áreas de preparação dos alimentos:

Área de serviço, áreas de trabalho anexas à cozinha e cozinha.

Práticas seguras e higiénicas:

Seguro para os outros, para si próprio e para o equipamento.

Higiene pessoal, dos alimentos e da cozinha.

Evidências Requeridas

Desempenho

Os candidatos deverão demonstrar uma compreensão dos processos envolvidos na arrumação de todas as áreas envolvidas no serviço de buffet simples, tendo sempre presente as boas práticas de segurança e higiene.

Título do Módulo: DEMONSTRAR PREPARAÇÃO ELEMENTAR 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 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

É esperado que este módulo ajude o estudante no desenvolvimento de técnicas básicas de cozinha, utilizando procedimentos seguros e higiénicos. É esperado que o estudante consiga identificar equipamento elementar, pratique técnicas de corte elementar, prepare e apresente uma variedade de sopas e sandes no formato de buffet. O estudante estará apto a desenvolver a atitude correcta perante a área vocacional 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:

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.

É aconselhada a incorporação da avaliação dos Critérios de Desempenho do módulo DEMONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTAR NO TRABALHO nos exercícios práticos deste módulo. Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Demonstrar habilidades de uso de facas com uma variedade de itens alimentares

É esperado que os estudantes consigam identificar ferramentas de corte apropriadas para uma variedade de sopas e sandes. É esperado também que saibam identificar peças de equipamento apropriadas para o controlo de quantidades, como por exemplo liquidificador, tábua de corte, colheres, tenazes, fatias, panelas e balanças, e apresentar e armazenar itens de buffet. Deve ser salientada a importância de armazenar os alimentos de uma forma segura e higiénica, por exemplo com a utilização de película plástica, ou a cobertura adequada dos alimentos e a separação dos alimentos cozinhados dos alimentos crus.

Este módulo deve ser posto em prática numa cozinha para formação e os estudantes deverão ser encorajados a desenvolver e manter uma pasta / livro de registos das actividades que completaram.

Será muito valorizada a apresentação de pratos tradicionais ou pratos locais populares aos candidatos como parte da sua prática.

Resultado de Aprendizagem 2: Preparar uma variedade de pratos para uma refeição simples

É esperado que o estudante prepare caldos e purés ou sopas de creme e sandes. ~Tal requererá o desenvolvimento de conhecimentos e habilidades relacionados com os princípios de corte de vegetais, mediante determinadas especificações, de forma a incluir toda a variedade.

É aconselhado que os estudantes preparem um mínimo de seis sopas, abrangendo dois caldos, como Sopa Minestrone ou Caldo Escocês; dois purés como Sopa de Vegetais ou Sopa de Batata; e dois cremes como Creme de Tomate, Creme de Vegetais, etc. Tal permitirá aos estudantes ganhar boas técnicas de corte durante o período do módulo. Esta lista não é exaustiva, no entanto deve ser providenciada experiência prática suficiente de forma a poderem treinar diferentes variedades de sopa. A preparação sopas de caldo, creme ou puré, devem seguir as especificações definidas nas receitas padrão de forma a atingir padrões profissionais.

As sandes devem ser fechadas e abertas (tostadas e simples), e de pão branco ou integral. Este aspecto pode envolver o uso de ingredientes para barrar ou outros como queijo ralado, ovo cozido, maionese de atum, fiambre fatiado, pepino e salmão, frango e fiambre, etc. Os estudantes serão expostos a diferentes variedades de recheios de forma a aprenderem técnicas de preparação, armazenamento e apresentação de sandes. Deve ser salientada a importância da apresentação das sandes em pratos ou travessas e, como resultado, pode ser gerada variedade pelo alternar a forma como são cortadas ou a forma como são arranjadas. É também valorizada uma exposição para sandes em cubos (*checkerboard sandwiches*), sandes em torre (*pinwheel sandwiches*) e sandes enroladas.

Este módulo deve ser posto em prática numa cozinha para formação e os estudantes deverão ser encorajados a desenvolver e manter uma pasta / livro de registos das actividades que completaram.

Será muito valorizada a apresentação de pratos tradicionais ou pratos locais populares aos candidatos como parte da sua prática.

Resultado de Aprendizagem 3: Apresentar uma variedade de pratos simples para um serviço de buffet

Este aspecto implicará juntar o equipamento adequado necessário para apresentar uma refeição de uma forma segura e higiénica. A apresentação de sopas de caldo, cremes e puré e sandes deve ser tratada de forma a atingir padrões profissionais, evidenciando o aspecto visual do produto final e do serviço na temperatura correcta.

Os estudantes devem ser expostos a diferentes variedades de apresentação de sandes. Deve ser dada importância aos arranjos das sandes nos pratos ou nas travessas, e consequentemente a variedade pode ser conseguida através da alteração da forma de corte e da alteração dos arranjos. É também valorizada uma exposição para *checkerboard sandwiches*, *pinwheel sandwiches* e sandes enroladas.

É antecipado que esta refeição simples será vendida ao público de forma a mostrar aos estudantes um ambiente de trabalho real até um certo nível. O uso de uma câmara seria vantajoso como evidencia para a construção de um livro de registos, que ao mesmo tempo permite ao estudante mostrar, a um possível empregador, aquilo que já produziu.

Este módulo deve ser posto em prática numa cozinha para formação e os estudantes deverão ser encorajados a desenvolver e manter uma pasta / livro de registos das actividades que completaram.

Será muito valorizada a apresentação de pratos tradicionais ou pratos locais populares aos candidatos como parte da sua prática.

Resultado de Aprendizagem 4: Arrumar todas as áreas de serviço de acordo com os Padrões definidos

Este Resultado de Aprendizagem vai desenvolver nos estudantes um sentido de realização ao completarem, do princípio ao fim, uma tarefa com sucesso. Vai também salientar a necessidade de trabalhar como parte de uma equipa de uma forma organizada. Durante todo o processo de arrumações, devem ser evidenciados, perante o estudante, os padrões e expectativas da indústria. Deve ser também demonstrado, durante a maior parte da aprendizagem, como se reciclam produtos alimentares de uma forma segura e higiénica.

Este módulo deve ser posto em prática numa cozinha para formação e os estudantes deverão ser encorajados a desenvolver e manter uma pasta / livro de registos das actividades que completaram.

Será muito valorizada a apresentação de pratos tradicionais ou pratos locais populares aos candidatos como parte da sua prática.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em DEMONSTRAR PREPARAÇÃO ELEMENTAR DE ALIMENTOS deve ser activa e centrada no estudante. Este módulo deve assentar fortemente em actividades práticas, num ambiente de trabalho realista. É sugerido que a base dos conhecimentos seja abordada antes de qualquer demonstração, permitindo ao estudante que pesquise quaisquer informações relevantes (como receitas, diferentes arranjos ou apresentações, quantidades e metodologias). O estudante terá de levar a cabo um

conjunto vasto de tarefas e actividades que vão conter os elementos de competência genéricos. Deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo, ambos oferecendo oportunidades de sucesso e risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/professores reescreverem, 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 cobrindo o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades levadas a cabo deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências 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 vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

O professor deve, inicialmente, demonstrar os diferentes cortes de vegetais e o estudante deverá praticá-los de forma a melhorar as suas técnicas de corte. Devem ser levadas a cabo demonstrações de molho bechamel, assim como de sopas e sandes para que os estudantes entendam bem os conceitos básicos.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo livros de registo para as aulas práticas, questões de resposta curta e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas. Para orientação adicional, verifique as estratégias de avaliação na Informação de Registo da Qualificação para orientação adicional.

Resultados de Aprendizagem 1, 2, 3 e 4

Todos os Resultados de Aprendizagem deste Módulo devem ser avaliados.

Se não for possível utilizar situações reais “ao vivo” então devem ser usadas simulações e dramatizações de forma a preencher todos os Critérios de Desempenho e Contexto de Aplicação. Deve ser tido em consideração o número de ocasiões requeridos para o desempenho de cada Resultado de Aprendizagem e Evidências Requeridas.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, nível médio 4.

Bibliografia

1. **Practical Cookery** – Victor Cessarani, Ronald Kinton e David Foskett- Hoddder & Stoughton

2. **Food Preparation and Cooking** – Anthony O’ Reilly, Nelson

Vídeo

3 **The Knives Are Out - Using Kitchen Knives Correctly** – Este programa rico em informação, oferece uma visão geral acerca do uso de facas numa cozinha comercial, segurança na utilização de facas e dez técnicas diferentes de corte. São apresentadas demonstrações por um cozinheiro instrutor e estudantes do Departamento de Hospitalidade da Tecnologia *Technology’s Hospitality Department* da Universidade de Victoria. 29 Minutos. Produzido na Austrália (2002)

A lista acima apresentada é apenas sugestiva sendo que todos os materiais apropriados referenciados devem ser considerados.

Necessidades especiais

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

Direitos de Autor PIREP 2008

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

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

MO HCT013007 - carry out basic sales 2 PT -bb mmoct09

Título do Módulo: CUMPRIR COM VENDAS BÁSICAS

Código do Módulo: MO HCT013002

Data:

Nível: 3

Créditos: 4

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de aplicar os conhecimentos e habilidades básicas associados ao papel de um vendedor num processo de venda e aos processos envolvidos na realização de uma venda

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

1. **Demonstrar conhecimento sobre o papel de um vendedor no processo de vendas**
2. **Demonstrar conhecimentos nos processos envolvidos ao efectuar uma venda**
3. **Atender às necessidades dos clientes**

Título do Módulo: CUMPRIR COM VENDAS BÁSICAS

Resultado de Aprendizagem 1: Demonstrar conhecimento sobre o papel de um vendedor no processo de vendas

Critérios de Desempenho

- d) Identificar as qualidades requeridas ao staff de vendas numa organização Hoteleira
 - e) Identificar correctamente as qualidades do pessoal de vendas numa organização hoteleira.
 - f) Identificar as maneiras em que um assistente de vendas pode aumentar o número de vendas numa dada organização.
-

Contexto de Aplicação

Funções:

Conhecimento dos produtos, conhecimento das tendências actuais, apresentar de forma atractiva os produtos para venda, encorajar os clientes a gastar mais através de venda sugestiva

Qualidades:

Aparência e atitude apropriadas, sinceridade, entusiasmo, técnicas de comunicação, conduta, reconhecimento, acolhimento de clientes, linguagem corporal, fazer perguntas

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

O estudante deve definir pelo menos **quatro (4)** funções de um vendedor num processo de venda para aumentar as vendas, **quatro (4)** qualidades do staff de vendas e **quatro (4)** formas de aumentar as vendas.

Demonstração:

O estudante deve demonstrar, em pelo menos **duas (2)** ocasiões, o impacto positivo de um vendedor numa situação prática.

Título do Módulo: CUMPRIR COM VENDAS BÁSICAS

Resultado de Aprendizagem 2: Demonstrar conhecimentos nos processos envolvidos ao efectuar uma venda

Critérios de Desempenho

- | | |
|----|---|
| e) | Identificar as fases do processo de vendas |
| f) | Demonstrar com precisão as diferentes abordagens de venda em relação a diferentes tipos de clientes |
| g) | Demonstrar uma variedade de métodos de apresentação de productos para venda |
| h) | Identificar os serviços apropriados que são oferecidos após vendas |
-

Contexto de Aplicação

Fases de um processo de vendas:

Abrir as vendas;explicar os benefícios; lidar com questões; oferecer alternativas; fechar a venda

Tipos de clientes:

Conversadores; calados; informados; não informados; potenciais; habituais

Tipos de apresentação:

Evidências Requeridas

Escritas/ Orais:

Os estudantes deverão identificar as principais fases de um processo de vendas em relação à sua área vocacional e as técnicas de serviço após vendas.

The student should identify the main stages of the selling process related to the vocational area and effective after sales service techniques.

Demonstração

Os estudantes deverão demonstrar dentro da sua área vocacional, uma compreensão da necessidade de tratar os clientes como indivíduos, enquanto lhes oferecem conselhos e apoio antes e após o atendimento

Título do Módulo: CUMPRIR COM VENDAS BÁSICAS

Resultado de Aprendizagem 3: Atender às necessidades dos clientes.

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Aproximar-se do cliente da forma correcta para cada situação |
| (b) | Identificar as necessidades do cliente de forma educada e apropriada |
| (c) | Atender as necessidades dos clientes conforme os procedimentos estabelecidos pela Organização |
-

Contexto de Aplicação

Método de aproximação do cliente:

Atitude correcta, conduta apropriada, construção de harmonia,

Identificar as necessidades do cliente:

importância de observar, escutar/perguntar, perguntas abertas, perguntas fechadas, busca de afirmação, oferecer informação e conselho correcto

Evidências Requeridas

Desempenho:

Os candidatos devem ser capazes de atender as necessidades dos clientes através do fornecimento de serviços necessários de acordo com os procedimentos da organização. Os candidatos devem demonstrar esta questão em **duas (2)** ocasiões separadas com **dois (2)** clientes diferentes.

Título do Módulo: CUMPRIR COM VENDAS BÁSICAS

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.

Horas Normativas de Aprendizagem

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

Propósito

É esperado que este módulo forneça ao estudante a capacidade de lidar com dinheiro com confiança. É esperado que o estudante seja capaz de operar uma caixa registadora eficazmente. É esperado que o estudante interaja com clientes, seja responsável por transacções de dinheiro de acordo com os procedimentos organizacionais e desenvolva a atitude correcta perante a área vocacional 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:

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Demonstrar conhecimento sobre o papel de um vendedor no processo de vendas

De forma a demonstrar um entendimento do papel dos vendedores, devem ser usadas discussões em grupo para informar os estudantes de experiências actuais, incluindo abordagens positivas e negativas à venda.

Tal fornece a oportunidade ideal para introduzir ferramentas de marketing, com a utilização de exercícios de dramatização para demonstrar os efeitos de cada técnica de venda utilizada. Os estudantes devem ser encorajados a manter um livro de registos das suas experiências para além da escola, e fornecer uma breve descrição do tipo de comportamento observado / experienciado e o seu efeito percebido nas vendas da organização.

Estas técnicas positivas devem então ser reforçadas em exercícios práticos levados a cabo em outros módulos. Isto vai requerer a colaboração próxima com outros docentes de outros módulos.

Resultado de Aprendizagem 2: Demonstrate the processes involved in making a sale

Os estudantes deverão ser introduzidos aos tópicos existentes neste resultado de aprendizagem passando primeiro por rever as suas próprias experiências práticas, sendo elas positivas e negativas no que concerne à compra de bens e serviços.

Students should be introduced to the topics included in this learning outcome by first of all reviewing their own paractical experiences, both positive and negative, when buying a variety of goods and services.

A principal razão deste resultado de aprendizagem é o processo existente durante uma venda e deverão experienciar em ambos os lados do balcão durante o exercício pretendido. Estes resultados das experiências deverão ocorrer e ser implementados de um modo/ arranjo prático.

The main thrust of this Learning Outcome is the processes involved in selling and students should experience this from both sides of the counter during role play exercises. These results of the experiences should then be taken and implemented within a practical set up.

Os estudantes deverão estar alerta quanto aos diferentes estilos de apresentação/ anunciar/ advertir sobre bens e serviços no seu próprio contexto vocacional. Um projecto de grupo poderá ser um meio de aproximar / envolver os estudantes nos seus relatórios deverão demonstrar qual o cenário ideal para a área em questão.

Students should be aware of the different styles of displaying / advertising/ marketing goods and services within their own vocational context. A group project may be one way of approaching this topic and students in their reporting should then demonstrate their ideal scenario within a practical area

A preparação do ponto de pagamentos num ambiente de Hotelaria e Turismo vai envolver a limpeza da área de pagamentos de acordo com os requisitos do estabelecimento, antes do início do trabalho. Vai também assegurar que trocos suficientes, fornecimentos de livro de recibos/contas, caneta, agrafador e pastas para a entrega da conta vão estar disponíveis, para o início das operações. O estudante vai identificar o montante exacto e as denominações do dinheiro (*cash float*) e colocar o dinheiro (*cash float*) na caixa registadora de acordo com os procedimentos organizacionais.

Ao leccionar este Resultado de Aprendizagem, o estudante deverá ser exposto ao maior número possível de caixas registadoras, tanto dentro da escola, como observando aquelas que existem em estabelecimentos populares dentro da sua área geográfica. Isto deve também criar a oportunidade para expor o estudante aos diferentes tipos de divisas com as quais pode vir a ter de lidar no dia a dia na sua área vocacional. Poderá ser útil incluir uma sessão sobre taxas de câmbio, apenas de um ponto de vista informativo.

Resultado de Aprendizagem 3: Atender às necessidades dos clientes

Neste Resultado de Aprendizagem, a ênfase deve ser colocada nas percepções dos clientes sobre as acções dos estudantes, incluindo a linguagem corporal como tendo uma influência determinante nas atitudes das pessoas.

No caso destas não se manifestarem naturalmente, um exercício de representação deverá ser utilizado para cobrir este critério de desempenho e âmbito de aplicação.

Mais uma vez, a utilização de câmaras de vídeo é um método muito útil para gravar actividades, o que vai permitir uma revisão dos comportamentos e reforço das acções positivas. Questionários sobre opiniões de clientes podem ser utilizados como um meio alternativo / adicional de obter reacções a comportamentos. O desenho destes questionários deve ser simples de forma a permitir análises mais vastas da informação recebida.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em CUMPRIR COM VENDAS BÁSICAS deve ser activa e centrada no estudante. Este módulo deve assentar fortemente em actividades práticas, num ambiente de trabalho realista. É sugerido que a base dos conhecimentos seja abordada antes de qualquer demonstração, permitindo ao estudante que pesquise quaisquer informações relevantes. O estudante terá de realizar um conjunto vasto de tarefas e actividades que vão conter os elementos de competência genéricos. Deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo, ambos oferecendo oportunidades de sucesso e risco de falhar. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes de reescreverem, 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 cobrindo o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades levadas a cabo deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências 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 vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

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

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo livros de registo para as aulas práticas, questões de resposta breve e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas. Para orientação adicional, verifique as estratégias de avaliação na Informação de Registo da Qualificação para orientação adicional.

Resultado de Aprendizagem 1

Este deverá ser avaliado recorrendo a respostas curtas baseadas num caso de estudo dentro da sua área vocacional. Estas deverão permitir aplicações práticas da teoria por detrás das técnicas de vendas.

This should be assessed using short answer questions based on a short case study within the vocational area. This should allow for the practical applications of the theories behind selling skills.

Resultado de Aprendizagem 2 and 3

Estes resultados de aprendizagem deverão ser avaliados numa área prática dentro da sua área vocacional. As evidências desta performance deverão ser recolhidas recorrendo a uma lista de observações. Quando

requeridas perguntas suplementares poderão ser utilizadas para complementar o desempenho. Estas e as respostas dos estudantes deverão ser registadas na lista de observações.

These Learning Outcomes should be assessed in a practical area within the relevant vocational area. Evidence of this performance should be collected using an observation checklist. Where required, supplementary questions may be used to compliment the performance. These and the student answer/s should be recorded on the observation checklist,

Se uma situação real não for viável, então simulações e representações deverão ser utilizadas de modo a preencher todos os critérios de desempenho e âmbitos de aplicação.

If a "live" situation is not feasible, then simulations and role plays may be used to fulfil all PCs and range statements

Todos os Resultados de Aprendizagem deste Módulo devem ser avaliados numa área prática dentro da área vocacional relevante. As evidências deste desempenho deverão ser reunidas usando uma lista de observações. Quando requerido, poderão ser utilizadas questões suplementares para elogiar o desempenho. Estas questões, assim como as respostas do estudante, deverão ser registadas na lista de observações.

Se não for possível utilizar situações reais “ao vivo” então devem ser usadas simulações e dramatizações de forma a preencher todos os Critérios de Desempenho e Contexto de Aplicação. Deve ser tido em consideração o número de ocasiões requeridas para o desempenho de cada Resultado de Aprendizagem e Evidências Requeridas.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível Médio 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, Nível Médio 4

Bibliografia

1. Hospitality Studies, Trudie and Ben du Toit, Collegium Educational Publishers

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

Necessidades especiais

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

Direitos Autorais PIREP 2008

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

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

MO HCT013008 - provide basic interior decoration for hospitality and tourism

Título do Módulo: **PROVIDENCIAR DECORAÇÃO INTERIOR BÁSICA PARA
HOTELARIA E TURISMO**

Código do módulo: **MO HCT013008**

Data:

Nível: **3**

Créditos: **4**

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de descrever os factores que influenciam o ambiente de um local, descrever tipos de decoração e criar uma decoração para melhorar o ambiente.

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

- 7. Descrever os factores que influenciam o ambiente de um local**
- 8. Descrever diferentes tipos de decorações que melhoram um ambiente**
- 9. Criar um arranjo floral para melhorar o ambiente**

Título do Módulo: **PROVIDENCIAR DECORAÇÃO INTERIOR BÁSICA PARA
HOTELARIA E TURISMO**

Resultado de Aprendizagem 1: Descrever os factores que influenciam o ambiente de um local

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (g) | Descrever correctamente o efeito que as cores produzem |
| (h) | Descrever correctamente o efeito que o padrão e a textura produzem |
| (i) | Descrever correctamente o efeito que diferentes tipos de iluminação produzem |
| (j) | Descrever com precisão o efeito que diferentes tipos de decoração produzem |
| (k) | Demonstrar a combinação de padrão, textura, iluminação e efeito na decoração |
-

Contexto de Aplicação

Tipos de decorações:

Quadros para pendurar, espelhos, artefactos, arranjos florais frescos, arranjos florais secos.

Efeito:

Aumentar, reduzir, elevar, abrillantar, acalmar, aquecer, arrefecer.

Cores:

Primárias, secundárias, terciárias.

Padrão:

Vertical, horizontal, diagonal, ziguezagues, curvas.

Tipos de iluminação:

Directa, indirecta, difusa, semi-indirecta, natural, e artificial.

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

O estudante deve ser capaz de manter um livro / pasta de registo das evidências cobrindo todos os Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação.

Evidencias de produto:

O estudante tem de ser capaz de criar um desenho básico de decoração que mostre a relação entre padrão, textura, iluminação e efeito na decoração.

Resultado de Aprendizagem 2: Descrever diferentes tipos de decorações que melhoram um ambiente

Critérios de Desempenho

- (h) Descrever com precisão os diferentes tipos de decoração
 - (i) Descrever diferentes arranjos florais com referência à formas e cores
 - (j) Descrever, com precisão, diferentes tipos de artefactos, disponíveis localmente, utilizados na decoração
-

Contexto de Aplicação

Tipos de decoração:

Quadros para pendurar, espelhos, artefactos, arranjos florais frescos, arranjos florais secos.

Materiais:

Diferentes tipos de decoração, diferentes tipos de arranjos florais (frescos e secos), de estilos e formas diferentes, artefactos disponíveis localmente tal como madeira e osso esculpidos, cestos, pinturas, peles de animais, cerâmica, tapeçaria, escultura e antiguidades de cabedal.

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

O candidato tem que descrever diferentes tipos de decoração que melhoram o ambiente, e identificar uma combinação de materiais que podem ser usados na decoração, através do uso de livros / pastas de registo.

Avaliação de Produto:

O candidato tem que identificar os diferentes tipos de materiais a serem usados em diferentes tipos de decoração, e apresentar um plano de desenho básico com amostras de materiais e propostas de dimensões para uma decoração.

Resultado de Aprendizagem 3: Criar um arranjo floral para melhorar o ambiente

Critérios de Desempenho

- (h) Planejar um arranjo floral apropriado para melhorar um dado local utilizando um estilo apropriado e mantendo um dado orçamento
 - (i) Produzir um arranjo utilizando equipamento básico, de acordo com o plano
 - (j) Manter práticas seguras e higiênicas
-

Contexto de Aplicação

Apropriado:

Situação, razão do arranjo, sazonalidade e disponibilidade.

Equipamento básico:

Arame, fita-cola, tesoura de poda, tesoura, contentores apropriados, recipiente de alfinetes, ráfia e oásis para produzir um arranjo simples .

Estilos:

Formal, tradicional, contemporâneo.

Padrões de Segurança e Higiene:

Seguro – para os outros, para o próprio e para o equipamento

Higiênico – no local de trabalho, pessoal e convidados

Evidências Requeridas

Avaliação de Produto:

O estudante pode produzir um arranjo floral que melhora o ambiente de um dado local mantendo os padrões de segurança e higiene; usando uma variedade de materiais locais e produtos sazonais, dentro de um limite de preço estabelecido.

Título do Módulo: PROVIDENCIAR DECORAÇÃO INTERIOR BÁSICA PARA HOTELARIA E TURISMO

NOTAS DE SUPORTE

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

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

Este módulo foi desenhado para introduzir ao estudante os princípios elementares da decoração. Este tema vai envolver o estudo de efeitos de textura, luz, cores, padrões, temperaturas e tipos de decoração para melhorar um dado espaço. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho ao nível do Certificado, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdos / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 - 3

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Descrever os factores que influenciam o ambiente de um local

Este resultado de aprendizagem é focado no uso da cor, padrões, texturas, iluminação e temperaturas quentes, frias ou amenas, para afectar a percepção. É esperado que os estudantes sejam capazes de descrever as cores básicas tal como as cores primárias, secundárias e terciárias usando uma roda de cores.

Os estudantes devem ser expostos às seguintes características:

Efeito:	aumentar, reduzir, elevar, abrigar, acalmar, aquecer, arrefecer
Cores:	primárias, secundárias, terciárias
Padrões:	vertical, horizontal, diagonal, ziguezagues, curvas
Texturas:	liso, duro
Tipos de iluminação:	directa, indirecta, difusa, semi-indirecta, natural, artificial
Tipos de decoração:	quadros para pendurar (fotografias, impressão digital), espelhos, artefactos, arranjos florais frescos, arranjos florais secos

Este Resultado de Aprendizagem deve ser uma experiência muito prática para os estudantes permitindo que sintam os efeitos completos de todas as características acima. Este aspecto deve proporcionar-lhes oportunidades práticas de sugerir mudanças para melhorar o ambiente de uma variedade de espaços dentro da Hotelaria e Turismo.

O estudante deve ser encorajado a manter um livro de registo das actividades e experiências ao longo de todo o Resultado de Aprendizagem, cobrindo todos Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação.

Resultado de Aprendizagem 2: Descrever diferentes tipos de decorações que melhoram um ambiente

O estudante deve ser exposto a diferentes tipos de decoração que melhoram o ambiente em diferentes locais, através da pesquisa de tipos diferentes de decoração, arranjos florais (frescos ou secos), estilos e formas diferentes, artefactos disponíveis localmente tal como madeira e osso esculpidos, cestos, pinturas, peles de animais, cerâmica, tapeçaria, escultura e antiguidades de cabedal. Esta pesquisa pode incluir visitas a mercados locais, actividades locais de Hotelaria e Turismo e realizar questionários junto de operadores e o público em geral.

Este Resultado de Aprendizagem deve ser uma experiência muito prática para os estudantes permitindo que experimentem a totalidade das características acima mencionadas. Este aspecto deve proporcionar-lhes a oportunidade prática de sugerir mudanças para melhorar o ambiente de uma variedade de espaços dentro da Hotelaria e Turismo.

O estudante deve ser encorajado a manter um livro de registo das actividades e experiências ao longo de todo o Resultado de Aprendizagem, cobrindo todos Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação.

Estas experiências práticas deverão incluir (*mood boards*) para demonstrar os efeitos de diferentes tipos de decoração.

Resultado de Aprendizagem 3: Criar um arranjo floral para melhorar o ambiente

É esperado que os estudantes façam um arranjo floral simples para melhorar o ambiente de um dado local. Devem demonstrar os efeitos de decorações florais simples, o que vai implicar a aplicação dos princípios básicos de arranjo de flores, através da utilização de equipamentos simples, como mencionado no Contexto de Aplicação, de forma a produzir um arranjo simples. Devem ser dadas aos estudantes uma variedade de restrições orçamentais, as quais devem levar em conta, e uma variedade de situações, como por exemplo:

Secretária de recepção de um pequeno hotel / escritório de turismo
Área de recepção num grande hotel / escritório de turismo
Restaurantes / mesas de refeição
Salas de cerimónias
Quartos dos hóspedes

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em PROVIDENCIAR DECORAÇÃO INTERIOR BÁSICA PARA HOTELARIA E TURISMO deve ser activa e centrada no estudante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que vão conter elementos dos módulos de competências genéricas. Deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho de forma a cobrir o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações práticas realistas. A escolha e utilização de equipamento básico pode incluir a utilização de contentores apropriados, grades montadas para exposição, arame estabilizador e oásis para instalações secas ou húmidas, requeridas para a produção de uma decoração de mesa. Estas actividades devem ser realizadas mantendo em mente a segurança para si próprio e para os outros, especialmente quando usar itens como tesouras de poda.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo.

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

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

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Deve ser incorporada uma variedade de métodos de avaliação no processo de avaliação, incluindo livros de registo para as aulas práticas, questões de resposta breve e pastas de documentos produzidos para as aulas práticas. Para orientação adicional, poderão ser consultadas as estratégias de avaliação na Informação de Registo da Qualificação.

Resultado de Aprendizagem 1

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado usando o livro de registos do estudante, que foi compilado durante a aprendizagem e ensino. No início do módulo, deve ser fornecida uma lista que mostre ao estudante os detalhes daquilo que deve ser registado.

Resultado de Aprendizagem 2

Usando toda a informação reunida ao longo deste Resultado de Aprendizagem, incluindo as visitas realizadas, o estudante deverá estar capaz de desenhar um (*mood boards*) para uma dada situação ajustada à sua área vocacional. Os estudantes devem ser capazes de aceder aos seus materiais de aprendizagem e ter disponível uma variedade de materiais adequados.

Resultado de Aprendizagem 3

Os estudantes devem ser avaliados através da produção de um arranjo floral apropriado para uma dada situação, vocacionalmente relevante, de acordo com as instruções.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, Nível Médio 4

Bibliografia

1. **Design and Layout of Food Service Facilities**, John C Birchfield, Raymond T Sparrowe, John Wiley & Sons, 0-471-29209-5

2. **Lighting: Recipes & Ideas, Simple Solutions For The House**, Scally Story, Chronicle Books, 0-81182716 X
3. **Restaurant Design- Designing, Constructing And Renovating A Food Service Establishment**, Lora Arduesser, Atalantic Publishing, 0-910627-24-X
4. **Fresh Paint: Fun & Easy Ways To Decorate Your Home**, Glenwood Sherry, Kged Books, 0-91233342-1
5. **Decorating With Colour- Inspired Ideas For Your Home**, Country Homes And Garden, Sterling, 1-588-16269-9
6. **Decorating With Paint & Wall Coverings**, Black And Decker, Sunset Publications, 0-865-73703-7
7. **Ideas For Great Home Lighting**, Scott Atkinson, Sunset Publications, 0-376 01315 X
8. **Interior Design and Decoration**, Sheril Whiton Stanley Abercombie, Training Publications 0-7244 9256 9

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

Necessidades especiais

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

Direitos de Autor PIREP 2008

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

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

MO HCT013009 - Identify local history and culture PT

Título do Módulo: IDENTIFICAR A HISTÓRIA E A CULTURA LOCAL

Código do Módulo: MO HCT013009

Data:

Nível: 3

Créditos: 4

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de descrever as várias tribos em Moçambique, as suas ocupações, tradições e costumes e como estas características têm sido afectadas pelo aumento das actividades de Hotelaria e Turismo.

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

1. Descrever os grupos étnicos de Moçambique e as suas ocupações tradicionais
2. Explicar as tradições culturais e costumes dos vários grupos étnicos de Moçambique
3. Explicar a história recente de Moçambique, desde a Independência
4. Avaliar o impacto do aumento das actividades de Hotelaria e Turismo na história e cultura local

Título do Módulo: IDENTIFICAR A HISTÓRIA E A CULTURA LOCAL

Resultado de Aprendizagem 1: Descrever os grupos étnicos de Moçambique e as suas ocupações tradicionais

Critérios de Desempenho

- (a) Listar os grupos étnicos identificados em Moçambique
- (b) Identificar correctamente os principais locais de origem dos grupos étnicos em Moçambique

- (c) Descrever as ocupações tradicionais dos vários grupos étnicos em Moçambique
-

Contexto de Aplicação

Principais grupos étnicos:

Shona, Thonga, Chop, Nguni, Maravi, Yao, Makua, Lomwe, Makonde, Shangaan(Tsonga), Sena, Árabes, Indianos.

Ocupações Tradicionais:

Agricultura, pesca e processamento de pescado, artesanato criativo, comércio

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

Espera-se que os estudantes descrevam os grupos étnicos em Moçambique e as suas ocupações tradicionais.

Demonstração / avaliação do produto:

Os estudantes devem ser capazes de identificar os locais de origem em Moçambique, assim como as ocupações tradicionais de cada tribo.

Título do Módulo: IDENTIFICAR A HISTÓRIA E A CULTURA LOCAL

Resultado de Aprendizagem 2: Explicar as tradições culturais e costumes dos vários grupos étnicos de Moçambique

CrITÉrios de Desempenho

- (a) Identificar correctamente as principais influências culturais evidentes em Moçambique
- (b) Descrever correctamente os costumes e práticas dos vários grupos étnicos existentes
- (c) Descrever correctamente os trajes e os acessórios tradicionais de vários grupos étnicos
- (d) Descrever correctamente as principais comidas indígenas geralmente usadas pelos vários grupos étnicos

Contexto de Aplicação

Costumes e práticas:

Sistemas tribais, estrutura/hierarquia familiar, educação

Influências:

Portuguesa, Árabe e Indiana

Principais grupos étnicos:

Shona, Thonga, Chop, Nguni, Maravi, Yao, Makua, Lomwe, Makonde, Shangaan(Tsonga), Sena, Árabes, Indianos

Evidências Requeridas

Evidências escritas/orais:

Espera-se que os estudantes descrevam correctamente os costumes e práticas dos vários grupos étnicos de Moçambique, os seus trajes e acessórios tradicionais, assim como as principais comidas indígenas geralmente usadas.

É esperado que o estudante identifique, a um nível básico, o património cultural e o seu impacto na história e cultura local.

Os estudantes têm que ser capazes de explicar o sistema de educação, tais como as escolas de iniciação dos rapazes e raparigas e a influência dos estilos de vida modernos nas estruturas familiares

Os estudantes devem ser capazes de identificar correctamente os principais aspectos culturais de **um (1)** grupo étnico e apontar, pelo menos, **um (1)** aspecto cultural de cada província.

Título do Módulo: IDENTIFICAR A HISTÓRIA E A CULTURA LOCAL

Resultado de Aprendizagem 3: Explicar a história recente de Moçambique, desde a Independência

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|---|
| (a) | Resumir a história recente desde a Independência relacionando-a com a história e cultura local. |
| (b) | Identificar a personalidades mais significativas que contribuíram para a história (antes e depois de 1975). |
-

Contexto de Aplicação

Personalidades:

Vasco da Gama; Lourenço Marques; Eduardo Mondlane; Samora Machel; Joaquim Chissano.

Evidências Requeridas

Evidências escritas/orais:

É esperado que os estudantes avaliem o impacto na história e cultura local, a um nível básico, desde a Independência.

Título do Módulo: IDENTIFICAR A HISTÓRIA E A CULTURA LOCAL

Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar o impacto do aumento das actividades de Hotelaria e Turismo na história e cultura local

CrITÉrios de Desempenho

- (a) Identificar as ProvÍncias onde tem havido um aumento significativo na Hotelaria e Turismo
 - (b) Descrever o impacto deste aumento na história e cultura local
 - (c) Avaliar o impacto deste aumento nas comunidades locais
-

Contexto de Aplicação

Impacto:

Efeitos positivos e negativos nos locais históricos, pontos de referência, tradições locais, costumes locais e expectativas locais.

Avaliação:

Financeira, económica, ambiental.

Evidências Requeridas

Evidências escritas/orais:

É esperado que os estudantes avaliem o impacto na história e cultura local, a um nível básico, usando exemplos para ilustrar **dois** (2) efeitos positivos e **dois** (2) efeitos negativos das mudanças.

Título do Módulo: IDENTIFICAR A HISTÓRIA E A CULTURA LOCAL

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.

Horas Normativas de Aprendizagem

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

Propósito

É esperado que este módulo permita que o estudante desenvolva conhecimentos sobre a história e a cultura de Moçambique, através da identificação das tribos e das suas tradições e costumes. Através do estudo deste módulo o estudante deverá desenvolver um entendimento mais vasto da identidade cultural de Moçambique. Os estudantes serão capazes de se preparar para o mercado de trabalho e de desenvolver uma atitude positiva perante a área vocacional que escolheram. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho no Nível 3, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdos / 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:

Resultado de Aprendizagem 1: Descrever os grupos étnicos de Moçambique e as suas ocupações tradicionais

Esta questão vai envolver todos os pontos incluídos no Contexto de Aplicação, mas deve-se salientar que esta não é uma lista exaustiva. Devem também ser dados conhecimentos de outras tribos não mencionadas. Os estudantes deverão ser capazes de identificar os locais de origem dentro de Moçambique, assim como as ocupações tradicionais de cada uma das tribos. Os

docentes deverão encorajar os estudantes a conhecer a história local através dos pais, avós e anciãos das suas comunidades locais.

Deve ser dado um mapa de Moçambique em branco para que eles possam identificar as áreas onde foram originadas as principais tribos e para onde se deslocaram. Este aspecto deverá permitir aos estudantes relacionar as ocupações tradicionais com as áreas envolventes.

Enquanto juntam a sua informação, os estudantes deverão ser encorajados a manter um livro de registo das actividades. Este aspecto vai ser útil para fins de avaliação, mas também para as suas carreiras futuras.

Resultado de Aprendizagem 2: Explicar as tradições culturais e costumes dos vários grupos étnicos de Moçambique

Para leccionar este Resultado de Aprendizagem devem ser utilizadas abordagens de aprendizagem e ensino semelhantes ao descrito em cima. Deve ser usado o folclore local para explicar os vários costumes e práticas e os estudantes devem ser encorajados a contar histórias aos outros colegas e assim partilhar aspectos diferentes da história local.

Os estudantes devem ser encorajados a juntar exemplos de trajes e acessórios tradicionais locais e, sempre que possível, ficar com evidências fotográficas.

Quando olham para alimentação indígena, os estudantes deverão reconhecer os diferentes métodos de preparação, as receitas e como estas receitas são transmitidas. Será útil reunidas estas receitas num livro de receitas.

Uma vez mais, deve ser mantido um livro de registo das actividades ao longo de todo o processo.

Resultado de Aprendizagem 3: Explicar a história recente de Moçambique, desde a Independência

Ao leccionar este resultado de aprendizagem os estudantes devem ser encorajados a olhar para o seu meio local e identificar os efeitos que a história recente teve em:

- Formação da população local
- Mudanças nos costumes locais
- Vantagens e desvantagens das mudanças
- Impacto das personalidades significativas mencionadas no Contexto de Aplicação

Os estudantes deverão ser encorajados a manter um livro de registos das suas actividades, incluindo quaisquer observações, opiniões próprias ou opiniões dos colegas que possam surgir no processo.

Resultado de Aprendizagem 4: Avaliar o impacto do aumento das actividades de Hotelaria e Turismo na história e cultura local

Ao leccionar este Resultado de Aprendizagem os estudantes devem ser encorajados a olhar para o seu meio local através dos olhos de alguém de fora da região, de forma a comparar e a evidenciar os contrastes da história e dos costumes locais. Este aspecto pode tomar a forma de preenchimento de listas, dirigido com proximidade pelo docente. Pode também ser utilizado um questionário simples de forma a extrair respostas dos residentes locais.

Os resultados destas investigações podem então ser utilizados pelos estudantes para fazer apresentações para os seus colegas ou outras partes interessadas. (Esta pode ser a oportunidade ideal para recompensar o sector com algum conhecimento local?)

Os estudantes deverão ser encorajados a manter um livro de registos das suas actividades, incluindo quaisquer observações, opiniões próprias ou opiniões dos colegas que possam surgir no processo.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em IDENTIFICAR A HISTÓRIA E A CULTURA LOCAL deve ser activa e centrada no estudante. É esperado que os estudantes desenvolvam habilidades básicas relacionados com receber e fornecer informações de uma forma simpática e eficiente, através do telefone e/ou através de conversas presenciais. 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 o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações práticas realistas.

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

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

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

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 1:

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado usando um mapa em branco que os estudantes terão de completar com os detalhes das ocupações tribais. Este aspecto deve ser acompanhado por duas questões de resposta breve relativas às ocupações locais.

Resultado de Aprendizagem 2:

O uso de livros de receitas, ou projectos semelhantes, produzidos durante a aprendizagem e ensino, seria o instrumento de avaliação ideal, onde os estudantes possam demonstrar, com ilustrações, os costumes e tradições locais.

Resultado de Aprendizagem 3:

Este Resultado de Aprendizagem pode ser avaliado usando questões de resposta breve, com consulta, em que é permitido aos estudantes aceder ao seu livro de registo de actividades. Este aspecto irá demonstrar aos estudantes os benefícios de manter um livro de registo das actividades.

Resultado de Aprendizagem 4:

As apresentações realizadas durante a aprendizagem e ensino deste Resultado de Aprendizagem devem ser registadas através de uma lista de observações. Podem ser fornecidas evidências adicionais através de uma cópia da apresentação actual.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, Nível Médio 4.

Bibliografia

1. A Constituição da República de Moçambique

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

Necessidades especiais

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

Direitos de Autor PIREP 2008

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

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

MO HCT013010 - Understand the role of government in tourism.module

Título do Módulo: COMPREENDER O PAPEL DO GOVERNO NO TURISMO

Código do Módulo: MO HCT013010

Data:

Nível: 3

Créditos: 4

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de descrever o papel do Governo no desenvolvimento da promoção, regulação e desenvolvimento de infra-estruturas do turismo em Moçambique.

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

1. Descrever o papel do Governo na promoção de Moçambique como um destino turístico.
2. Descrever o papel do Governo na regulamentação das actividades turísticas do país.
3. Descrever o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estrutura para o turismo.

Título do Módulo: COMPREENDER O PAPEL DO GOVERNO NO TURISMO

Resultado de Aprendizagem 1: Descrever o papel do Governo na promoção de Moçambique como um destino turístico.

Critérios de Desempenho

- (a) Identificar os vários papéis realizados pelas várias organizações a quem é delegada autoridade de promover Moçambique como um destino turístico.
- (b) Descrever sumariamente as actividades de promoção realizadas pelas várias organizações a quem é delegada autoridade de promover Moçambique como um destino turístico.

Âmbito de Aplicação

Organizações:

MITUR e os vários Departamentos a ele afectos, FUTUR

Evidências Requeridas:

Evidencia escrita/oral:

O candidato pode descrever o papel do Governo na promoção de Moçambique como um destino turístico.

Demonstração /avaliação do produto:

Espera-se dos candidatos a identificação das funções diferentes a serem realizadas pelo Departamento de Turismo e Conselho de Turismo em Moçambique através da formulação de políticas, desenvolvimento e diversificação de produtos, conhecimento público e os seus papéis no marketing e desenvolvimento do país.

Título do Módulo: **COMPREENDER O PAPEL DO GOVERNO NO TURISMO**

Resultado de Aprendizagem 2: **Descrever o papel do Governo na regulamentação das actividades turísticas do país.**

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Identificar as razões porque é necessário regular as actividades turísticas. |
| (b) | Descrever sumariamente como o Governo apoia a implementação destas regulações. |
-

Âmbito de Aplicação

Legislações:

Lei de Turismo, Lei da Fauna Bravia e de Parques Nacionais, Lei dos Casinos, Lei dos Parques e Reservas, Lei do Conselho de Turismo Moçambicano e Lei do Conselho de Licenças de Turismo.

Evidências Requeridas:

Evidencia escrita/oral:

Espera-se dos candidatos a descrição do papel do governo na regulação das actividades turísticas em Moçambique.

Os candidatos têm que identificar as razões porque é necessário ter regulamentos que abranjam estas actividades e explicar como estes regulamentos são implementados.

Demonstração / avaliação do produto:

Espera-se que os candidatos conduzam pesquisas básicas sobre varias políticas em relação a regulamentação imposta pelo Departamento.

Título do Módulo: COMPREENDER O PAPEL DO GOVERNO NO TURISMO

Resultado de Aprendizagem 3: Descrever o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estrutura para o turismo.

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Identificar os principais tipos de infra-estrutura turística em Moçambique. |
| (b) | Descrever as razões pelas quais é necessário ter infra-estrutura de qualidade para actividades de turismo no país. |
| (c) | Analisar o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estruturas para Hospitalidade e Turismo. |
-

Âmbito de Aplicação

Papel do Governo:

Discutir, desenhar e implementar legislação.

Tipos de Infra-estrutura:

Estradas, transporte, aeroportos, terminais de autocarros e comboios, postos nas fronteiras, esquadras de polícia, sistemas de comunicação, centros de informação.

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

Os estudantes deverão ser capazes de identificar os principais tipos de infra-estrutura relacionadas com Hospitalidade e Turismo.

Espera-se que os candidatos descrevam o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estrutura de turismo em Moçambique.

Os candidatos têm que ser capazes de descrever a importância de estabelecer e manter o desenvolvimento de infra-estrutura de boa qualidade.

Título do Módulo: COMPREENDER O PAPEL DO GOVERNO NO 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

É esperado que o módulo capacite o estudante para compreender o papel do Ministério do Turismo no marketing dos produtos e serviços em Moçambique e na regulamentação das actividades turísticas no país. Os estudantes serão capazes de desenvolver a atitude certa acerca da área vocacional que escolheram. 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 da Aprendizagem 1 - 3

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Descrever o papel do Governo na promoção de Moçambique como um destino turístico.

Descrever o papel do Governo na promoção de Moçambique como um destino turístico identificando as diferentes funções levadas a cabo pelo Ministério do Turismo na formulação de políticas, desenvolvimento e diversificação de produtos, consciencialização do público e o seu papel no Marketing e desenvolvimento do país. Deve incluir também a participação em exposições. Devem ser dados conhecimentos aos estudantes sobre a existência e as funções desempenhadas por associações como Associações de Turismo e Hospitalidade Local, Associações de Cozinheiros, Associações de Guias Turísticos, Hotéis, Associações de Catering e

Gestão Internacional e como estas associações terão impacto na hospitalidade e na indústria do Turismo.

Resultado de Aprendizagem 2: Descrever o papel do Governo na regulamentação das actividades turísticas do país.

Descrever o papel do Governo na regulamentação das actividades turísticas através da identificação das razões que justificam ser necessário haver regulamentação que abranja estas actividades e explicando como esta regulamentação é implementada. Deve ser mencionada legislação como a Lei do Turismo, Lei da Fauna Bravia e de Parques Nacionais, Leis dos Parques e Reservas, Lei do Conselho de Turismo Moçambicano, e Lei do Conselho de Licenças de Turismo. É esperado que haja algum tipo de pesquisa sobre as várias políticas tendo em vista a regulamentação imposta pelo Departamento.

Os docentes devem concentrar-se nos pontos principais incluídos nestas Leis e fornecer enquadramento acerca das razões por detrás de tais desenvolvimentos. Deve ser dada especial relevância a como estas serão afectadas por alterações na legislação dos principais países da SADC.

Deverão ser fornecidas aos estudantes orientações específicas de projecto para os guiar na sua pesquisa e desenvolvimento. É sugerido que esta actividade seja levada a cabo em grupos, com discussão de tópicos específicos em cada grupo. O resultado final desta actividade deverá ser uma apresentação curta para todo o grupo de forma a partilhar a informação compilada.

Resultado de Aprendizagem 3: Descrever o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estrutura para o turismo.

Descrever o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estrutura para o turismo inclui a identificação dos principais tipos de infra-estrutura como descrito no âmbito de aplicação. Os estudantes deverão ser capazes de salientar a importância de estabelecer e manter o desenvolvimento de infra-estrutura com boa qualidade – super-estruturas como hotéis, restaurantes, casinos e instalações para conferências, etc., para o desenvolvimento da hospitalidade e turismo.

Deverão ser fornecidas aos estudantes orientações específicas de projecto para os orientar na sua pesquisa e desenvolvimento. É sugerido que esta actividade seja levada a cabo em grupos, com discussão de tópicos específicos em cada grupo. O resultado final desta actividade deverá ser uma apresentação curta para todo o grupo de forma a partilhar a informação compilada.

Os estudantes deverão ser encorajados a manter um livro de registo das suas actividades, incluindo todas as observações, considerações e conclusões, próprias ou de colegas, que surjam durante os processos.

Abordagens para Gerar Evidências

Aprender e ensinar em COMPREENDER O PAPEL DO GOVERNO NO TURISMO deve ser activo e centrado no estudante. O estudante terá de desempenhar um conjunto vasto de tarefas e actividades, que contêm elementos dos Módulos de Competências Genéricas. Será esperado que os estudantes pesquisem

sobre o papel do Ministério do Turismo no que diz respeito à promoção e regulamentação das actividades turísticas em Moçambique. Deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante perceba claramente a natureza e o propósito do trabalho.

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

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

A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dá ao estudante experiência prática e oportunidade de ser responsável e responsabilizado pelas suas acções, e ajuda a desenvolver uma atitude de produtividade em situações vocacionais. No entanto, o trabalho realizado pelo estudante como membro de um grupo deve ser identificado com o estudante como indivíduo.

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos Resultados de Aprendizagem.

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

Resultados de Aprendizagem 1, 2 e 3

A avaliação destes Resultados de Aprendizagem é feita em duas partes:

Os estudantes deverão fazer uma apresentação para os seus colegas sobre um tema específico relacionado com este Resultado de Aprendizagem.

Os estudantes deverão fornecer um relatório, baseado nas suas apresentações e na pesquisa efectuada, identificando os vários papéis e actividades promocionais levadas a cabo pelas diferentes organizações mencionadas no Âmbito de Aplicação.

Os estudantes devem ser encorajados a utilizar o seu livro de registo das actividades realizadas ao longo do Módulo.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, nível 4.

Bibliografia

2. A Constituição da República de Moçambique

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

Necessidades especiais

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

Direitos de autor PIREP 2008

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

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

MO HCT013011 - Undertake work experience PT

Título do Módulo: LEVAR A CABO A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO NO SECTOR DA HOTELARIA E TURISMO

Código do Módulo: MO HCT013011

Data:

Nível: 3

Créditos: 12

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de demonstrar a capacidade de obter uma experiência de trabalho apropriada numa posição e realizar as tarefas que lhe foram alocadas de uma forma profissional. Ao finalizar a posição o estudante vai poder avaliar o seu próprio desempenho e analisar a sua auto-avaliação.

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

1. Preparar-se para uma de experiência de trabalho apropriada numa posição
2. Levar a cabo tarefas alocadas de uma forma profissional para os padrões esperados
3. Trabalhar em cooperação com os outros ao levar a cabo uma experiência de trabalho
4. Analisar o contributo dos conhecimentos e habilidades ganhas para o seu próprio desenvolvimento pessoal e social

Título do Módulo: **LEVAR A CABO A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO NO SECTOR DA HOTELARIA E TURISMO**

Resultado de Aprendizagem 1: Preparar-se para uma de experiência de trabalho apropriada numa posição

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| 14. | Identificar correntemente as qualidades e habilidades requeridas para uma variedade de posições |
| 15. | Descrever e acordar metas e objectivos para a experiência de trabalho |
| 16. | Preparar-se para a experiência de trabalho através da recolha de informação essencial |
| 17. | Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos e requisitos da experiência de trabalho |
-

Contexto de Aplicação

Qualidades e habilidades:

Qualidades: habilidades pessoais e interpessoais.

Variedade de posições:

Um mínimo de duas posições dentro da área vocacional escolhida.

Metas e objectivos:

Um mínimo de três metas e um objectivo .

Informação essencial:

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

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

Os estudantes podem identificar claramente as suas qualidades e habilidades através de uma auto-avaliação inicial e podem estabelecer metas pessoais realistas.

Desempenho:

Os estudantes podem confirmar todos os preparativos e requisitos para uma posição de experiência de trabalho.

Título do Módulo: LEVAR A CABO A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO NO SECTOR DA HOTELARIA E TURISMO

Resultado de Aprendizagem 2: Levar a cabo tarefas alocadas de uma forma profissional para os padrões esperados

CrITÉrios de Desempenho

- | | |
|----|---|
| f) | Discutir os padrões esperados a atingir para uma variedade de tarefas com o supervisor imediato |
| g) | Realizar as tarefas alocadas de forma profissional |
| h) | Cumprir com os requisitos da posição de acordo com as directrizes da empresa |
| i) | Observar a todo o momento os requisitos de saúde, segurança e higiene |
| j) | Demonstrar a capacidade de lidar com situações inesperadas de forma eficaz |
-

Contexto de Aplicação

Padrões esperados:

Horas de comparecimento no trabalho, vestuário apropriado, regras de uso dos equipamentos, apresentação dos produtos finais.

Situações inesperadas:

Reclamações de clientes, ruptura de stocks, carga de trabalho extra.

Evidências Requeridas

Desempenho:

Os estudantes podem levar a cabo as tarefas alocadas durante uma experiência de trabalho numa posição.

Título do Módulo: LEVAR A CABO A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO NO SECTOR DA HOTELARIA E TURISMO

Resultado de Aprendizagem 3: Trabalhar em cooperação com os outros ao levar a cabo uma experiência de trabalho

Critérios de Desempenho

- (a) Observar as práticas de trabalho de forma atenta fazendo perguntas quando for relevante.
 - (b) Escutar atentamente as instruções aceitando-as de forma positiva.
 - (c) Procurar o aconselhamento, assistência e opiniões dos outros quando necessário.
 - (d) Formar relações de trabalho que sejam de natureza cooperativa.
 - (e) Modificar o comportamento de forma apropriada para satisfazer as necessidades de diferentes situações.
-

Contexto de Aplicação

O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho.

Evidências Requeridas

Desempenho:

Os estudantes podem trabalhar uns com os outros de forma cooperativa ao levar a cabo uma experiência de trabalho numa posição profissional.

Título do Módulo: LEVAR A CABO A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO NO SECTOR DA HOTELARIA E TURISMO

Resultado de Aprendizagem 4: Analisar o contributo dos conhecimentos e habilidades ganhas para o seu próprio desenvolvimento pessoal e social

Critérios de Desempenho

- e) Reexaminar a auto-avaliação inicial e rever efectivamente o progresso rumo aos objectivos definidos.
- f) Comentar de forma crítica o relatório do supervisor da posição.

- g) Expressar claramente sentimentos e reacções em relação à experiência profissional naquela posição.
 - h) Reflectir sobre a relevância da aprendizagem obtida relativamente a futuros objectivos pessoais, sociais e vocacionais.
-

Contexto de Aplicação

Actualizar:

Pontos fortes e fracos.

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

Os estudantes devem reexaminar as qualidades e habilidades pessoais através de uma auto-avaliação actualizada. O estudante deve também produzir um relatório detalhando as actividades realizadas.

Desempenho:

Os estudantes devem identificar a contribuição do conhecimento e habilidades ganhas para o seu próprio desenvolvimento pessoal e social através da experiência na posição profissional.

**Título do Módulo: LEVAR A CABO A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO NO SECTOR DA
HOTELARIA E TURISMO**

NOTAS DE SUPORTE

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

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

Propósito

É esperado que este módulo permita que os estudantes tenham uma experiência de vida no local de trabalho, trabalhando em condições normais. Tal aspecto vai permitir determinar se este ramo particular da área vocacional é o que melhor se adequa a eles. Vai também permitir o desenvolvimento de habilidades. Os estudantes vão estar aptos a prepararem-se para o mercado de trabalho e a desenvolver uma atitude positiva perante a área vocacional que escolheram. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades

técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho no Nível 3, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Linhas de orientação para os Conteúdos / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 - 3

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Preparar-se para uma de experiência de trabalho apropriada numa posição

Ao leccionar este resultado de aprendizagem, os estudantes deverão ser encorajados a preparar um CV detalhando as suas qualidades pessoais e habilidades. Os estudantes devem ser guiados na execução deste documento e deve-lhes ser dado um modelo a seguir que seja aceite no sector. Devem também ser encorajados a ser honestos nas suas afirmações, ao mesmo tempo que demonstram as suas habilidades, para terem um desempenho eficaz no sector.

A negociação de metas e objectivos individuais é fundamental para o desenvolvimento de posições adequadas de experiências de trabalho. É da responsabilidade do docente manter uma lista / base de dados de estabelecimentos adequados que estejam interessados em oferecer experiências de trabalho relevantes. Para este fim é essencial desenvolver boas relações com uma variedade de empregadores ao longo de todo o espectro de estabelecimentos (*outlets*). Esta lista / base de dados deve ser iniciada o mais breve possível e partilhada entre todos os membros das equipas docentes. Este facto vai garantir que é exercida uma maior pressão no sector e encorajar a sua participação na qualificação.

Aquando da instrução dos estudantes sobre a recolha de informação, deve ser feita referência ao módulo **COMPREENDER OS SECTORES DA HOTELARIA E TURISMO**, onde os estudantes já deverão ter recolhido alguma da informação.

Os docentes deverão equipar cada estudante com uma lista para informar as suas discussões sobre os preparativos e requisitos para a experiência de trabalho. É recomendado o uso de entrevistas simuladas, preferencialmente com empregadores potenciais ou então, não sendo possível, com um outro membro da equipa docente para permitir aos estudantes praticar as suas técnicas de negociação.

O docente deverá explicar aos empregadores exactamente o que é esperado deles em termos de relatório e / ou preenchimento de uma lista de observações.

Resultado de Aprendizagem 2: Levar a cabo tarefas alocadas de uma forma profissional para os padrões esperados

Este Resultado de Aprendizagem vai ser realizado dentro do estabelecimento escolhido / alocado. No entanto, de forma a preparar os estudantes, os docentes deverão discutir a variedade de tarefas que poderá ser esperada deles. Na negociação das condições individuais da experiência de trabalho, poderá ser útil convidar os empregadores para a sala de aula para discutir as suas expectativas acerca do estudante.

Ao abordar as situações inesperadas, deve ser feita referência aos Módulos previamente realizados que identificam e põem em prática as estratégias necessárias.

Os empregadores devem estar envolvidos / comprometidos em desenvolver as listas necessárias que devem ser seguidas e preenchidas durante a experiência de trabalho de forma a fornecer evidências suficientes acerca do desempenho do estudante.

Os estudantes devem ser encorajados a realizar um diário de actividades relacionando cada actividade com as metas e objectivos que definiram para eles próprios.

Resultado de Aprendizagem 3: Trabalhar em cooperação com os outros ao levar a cabo uma experiência de trabalho

Este Resultado de Aprendizagem vai ser realizado dentro do estabelecimento escolhido / alocado. No entanto, de forma a preparar os estudantes, os docentes devem discutir a variedade de métodos de observar, ouvir, procurar conselhos, trabalhar em equipa e modificar o comportamento, uma vez que isso pode ser esperado deles. Deve ser feita referência aos módulos de Competências Genéricas que abordam estes temas directamente. Na negociação das condições individuais da respectiva experiência de trabalho, poderá ser útil convidar os empregadores para a sala de aula para discutir as suas expectativas acerca do estudante.

Os estudantes devem ser encorajados a realizar um diário de actividades relacionando cada actividade com as metas e objectivos que definiram para eles próprios.

Resultado de Aprendizagem 4: Analisar o contributo dos conhecimentos e habilidades ganhas para o seu próprio desenvolvimento pessoal e social

Os estudantes devem ser encorajados a rever o seu CV inicial, que prepararam para o Resultado de Aprendizagem 1, de uma forma aberta e honesta. devem analisar a sua evolução no que diz respeito ao atingir de metas e objectivos usando os diários de actividades que elaboraram.

Neste ponto, os docentes devem discutir com os estudantes os relatórios que receberam dos empregadores de forma a ajudar e a suportar o processo de análise.

Devem ser dados modelos de relatório aos estudantes. Estes deverão enviar um rascunho do relatório para ser comentado, antes de enviarem o relatório final para fins de avaliação. Os docentes deverão analisar estes relatórios e fazer críticas construtivas.

No final deste processo os estudantes deverão ser encorajados a definir novas metas e objectivos realistas para si próprios.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em LEVAR A CABO A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO NO SECTOR DA HOTELARIA E TURISMO deve ser activa e centrada no estudante. O mesmo irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que vão conter elementos dos módulos de Competências Genéricas. É esperado que os estudantes participem activamente em todas as áreas a si alocadas pelos empregadores / gestores de linha / supervisores. Os estudantes deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho de forma a cobrir o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações práticas realistas. Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo. 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.

Abordagem da Avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

Os Critérios de Desempenho (a) e (b) devem ser avaliados através do trabalho desenvolvido nas aulas usando modelos fornecidos pelo docente. Estes modelos devem incluir um CV evidenciando pontos fortes e fracos, metas e objectivos.

O Critério de Desempenho (c) deve ser avaliado usando os materiais compilados na preparação para o emprego.

O Critério de Desempenho (c) deve ser avaliado usando uma lista de observações durante a reunião de negociação / finalização.

Resultados de Aprendizagem 2 e 3

Estes Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados através de uma lista simples de observações, a ser completada pelo empregador durante a experiência de trabalho.

Este ponto deve ser também assegurado por um relatório do empregador e/ou colegas de trabalho. O modelo simples para este relatório deve ser fornecido pela escola. Este relatório não deverá ter mais de 1000 palavras.

Resultado de Aprendizagem 4

O Critério de Desempenho (a) deve ser avaliado usando os documentos actualizados do Resultado de Aprendizagem 1.

Os Critérios de Desempenho (b), (c) e (d) devem ser avaliados através de um relatório enviado pelo estudante que deve conter detalhes do trabalho diário realizado, ao longo de toda a experiência de trabalho. Este relatório deverá ser realizado usando um modelo fornecido pelo docente e não deverá ter mais de 700 palavras. Este relatório poderá também ser usado para gerar evidências para outros módulos de Competências Genéricas.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios da qualificação de Nível 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, Nível 4

Bibliografia

A ser compilada com a ajuda dos docentes de Competências Genéricas.

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. Todas as situações estarão sujeitas a uma pré-aprovação.

Direitos de Autor PIREP 2008

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

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

5. Unidades e Módulos de Competência Vocacionais

5.1. Unidades de Competência Vocacionais

UC HCT 013012-Operar um ponto de Vendas

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Operar um ponto de vendas		
Descrição da Unidade de Competências:			
À conclusão com êxito desta unidade de competência o candidato será capaz de demonstrar habilidades básicas no processamento de pagamentos no ponto de vendas.			
Código:	UC HCT 013012	Nível do QNQP	3
Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registro:		Data de Revisão do Registro:	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
6. Preparar o ponto de vendas para as operações num estabelecimento	a) Limpar a área de pagamento de acordo com as exigências do estabelecimento b) Asegurar que os recursos e materiais suficientes	<i>Recursos e materiais:</i> Rolo de papel de máquina, livro de

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
hoteleiro	<p>para apresentar a conta estão disponíveis para iniciar com as operações.</p> <p>c) Assegurar-se que leitor da máquina apresenta saldo zero antes de iniciar as operações.</p> <p>d) Estabelecer o número e as denominações exactas do numerário.</p> <p>e) Colocar o numerário na gaveta apropriada de acordo com os procedimentos operacionais</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Evidências de produto:</i> Os estudantes devem preparar correctamente o ponto de pagamento para as operações.</p> <p>Espera-se que os estudantes arrumem a area de pagamento conforme as exigências do estabelecimento antes de começarem o trabalho</p>	recibos (<i>cash slips</i>), canetas, papel, sacos para dinheiro, clips para papel, agrafadores, porta contas.
2. Processar o pagamento no ponto de vendas	<p>a) Lidar prontamente com os clientes de maneira educada e prestativa.</p> <p>b) Introduzir toda a informação relevante na caixa registadora.</p> <p>c) Processar o pagamento correctamente, conforme os procedimentos operacionais.</p> <p>d) Lidar eficazmente com os problemas que possam surgir</p> <p>Evidências Requeridas</p> <p><i>Evidência escrita/oral:</i> Os estudantes devem compreender os procedimentos a serem seguidos durante o processamento de todos os tipos de pagamento tais como cartão de crédito, cartão de débito e cheques.</p> <p><i>Evidências de produto:</i> Os estudantes devem saber processar o pagamento.</p> <p>Os estudantes devem saber reconciliar o numerário com o leitor da máquina e contabilizar quaisquer discrepâncias.</p> <p>Os estudantes devem lidar com situações inesperadas, de acordo com a sua autoridade e responsabilidades, e espera-se que sejam sempre corteses</p>	<p>Processo: Receber, arrumar, emitir, se necessário, o troco correcto, emitir o recibo.</p> <p>Problemas: Sobrefacturação, subfacturação, não ter troco, cliente difícil, moeda estrangeira</p>
3. Fechar correctamente o ponto de vendas	<p>a) Seguir os procedimentos correctos para fazer o fecho contabilístico do ponto de vendas</p>	O contexto deste Resultado de Aprendizagem está

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
	b) Somar o numerário e os montantes a crédito/débito e introduzi-los na folha de sumário de caixa c) Tirar uma extracto do ponto de vendas d) Reconciliar os montantes recolhidos com os do extracto do ponto de vendas e) Informar imediatamente o supervisor sobre quaisquer discrepâncias	totalmente expresso nos Critérios de Desempenho
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidências de produto:</i> Os estudantes devem seguir correctamente os procedimentos em pelo menos 3 ocasiões diferentes Separar e totalizar o numerário e os montantes a crédito/débito na folha de sumário de caixa Seguir com precisão os procedimentos de reconciliação	

UC HCT 013018-Realizar o controlo de inventários

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Realizar o controle de inventários na hotelaria		
Descrição do módulo de competência: Após a conclusão bem-sucedida desta unidade de competência, o candidato será capaz de explicar a importância do controle de inventários para a indústria de hotelaria, e será capaz de aplicar os princípios e práticas envolvidas em controlar os <i>stocks</i> .			
Código:	UC HCT 013018	Nível do QNQP	1

Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registo:		Data da revisão do registo:	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
7. Explicar a importância do controle de inventários para a indústria de hotelaria	1. Descrever a relação entre os objectivos de gestão e o controle de inventários 2. Descrever correctamente o processo de controle. 3. Identificar correctamente os custos de armazenar os inventários. 4. Descrever correctamente a importância de controlar os stocks.	<i>Custos:</i> Preço de compra, custos de armazenagem, custos de suporte técnico, roubos, quebras, qualidade <i>Métodos:</i> FIFO, LIFO e Custo Médio Ponderado (weighted average). <i>Factores:</i> Épocas, espaço de armazenagem, disponibilidade de fornecedores, taxas de utilização, desgaste, localização, limitações dos fornecedores, dimensões das embalagens padrão e níveis de segurança
	Requisitos de Evidencias	
	<i>Evidencia escrita/oral:</i> Espera-se que os candidatos expliquem a importância do controle de stocks, refiram os aspectos importantes de envolver objectivos de gestão e recursos, a relação entre os objectivos e as funções de Controle de Alimentos e Bebidas e o processo de controle. Espera-se também que os candidatos identifiquem correctamente os custos de armazenar os inventários e descrevam correctamente a importância de controlar stocks para a organização.	
8. Aplicar procedimentos manuais no controle de inventários no contexto hoteleiro	16. Preencher os documentos apropriados utilizados no controle de inventários numa organização 17. Realizar os procedimentos manuais para a manutenção e controle dos bens armazenados 18. Aplicar procedimentos manuais de inventariação apropriados para a organização	<i>Procedimentos:</i> Verificação, documentação, armazenamento, segurança, utilização de mapas de controle
	Requisitos de Evidencias	
	<i>Demonstração / avaliação do produto:</i> O estudante deve descrever e aplicar procedimentos manuais básicos de controle de inventários de acordo com os regulamentos legais e da organização. O	<i>Métodos de inventariação:</i> Contínuo, periódico

Elemento de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	estudante deve demonstrar consciência da importância dos procedimentos de controlo de inventários e a necessidade de precisão ao lidar com inventários de materiais.	
9. Aplicar procedimentos electrónicos no controlo de Inventários no contexto hoteleiro	a) Preencher os documentos apropriados usados para o controlo de inventários numa organização b) Realizar os procedimentos electrónicos para a manutenção e controlo dos bens armazenados c) Aplicar procedimentos electrónicos de inventariação apropriados para a organização.	<i>Procedimentos:</i> verificação, documentação, armazenar, segurança. <i>Métodos de Inventário:</i> contínuo, periódico
	Requisitos de Evidencias	
	<i>Demonstração / avaliação do produto:</i> O estudante deve descrever e aplicar procedimentos electrónicos básicos de controlo de inventários de acordo com os regulamentos legais e da organização. O estudante deve demonstrar consciência da importância dos procedimentos de controlo de inventários e a necessidade de precisão ao lidar com inventários de materiais.	

UC HCT 013019-Usar correctamente produtos de limpeza

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Usar correctamente os detergentes de limpeza		
Descrição da Unidade de Competência: Esta unidade de competência estabelece o conhecimento e habilidades básicas associadas ao uso de detergentes de limpeza através da identificação de uma série de detergentes de limpeza disponíveis para uso na manutenção de superfícies, demonstrar conhecimentos para as suas aplicações e os procedimentos correctos do seu manuseamento e controlo..			
Código:	UC HCT 013019	Nível do QNQP	3
Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de AplicaÇão
1. Descrever a variedade de agentes de limpeza usados na manutenção de uma variedade de acabamentos	a) Descrever uma variedade de detergentes de limpeza b) Descrever diferentes tipos de sujidade c) Combinar correctamente os detergentes de limpeza disponíveis localmente com uma variedade de acabamentos de superfícies	<i>Detergentes de limpeza:</i> De base de água, detergentes, abrasivos, solventes, ácidos, polidos
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência oral / escrita:</i> O candidato deve identificar uma variedade de detergentes de limpeza disponíveis para uso na manutenção de acabamentos de superfícies, e demonstrar conhecimentos das suas classificações, aplicações e uso. O candidato deve determinar os detergentes de limpeza a serem usados com base no tipo de sujidade encontrada e a natureza do assoalho, coberturas de paredes e acabamentos das superfícies. Deve ser dada uma explicação sobre os diferentes tipos de sujidade e os exemplos de acabamentos de superfícies, e os melhores detergentes de limpeza a serem usados em cada cenário.	<i>Sujidade:</i> Poeira, de base de água, a base de óleo <i>Superfícies:</i> Acabamentos do assoalho, mobiliário, guarnições e paredes, Madeira, mosaico, novilon, mármore, Madeira prensada, esmalte, tecido, carpetes
2. Usar uma variedade de detergentes de limpeza	a) Descrever correctamente os símbolos de rotulagem industrial dos detergentes de limpeza e superfícies b) Seleccionar correctamente os detergentes de limpeza em relação em relação ao tipo de sujidade e o acabamento da superfície c) Uso de detergentes de limpeza com o cuidado apropriado de acordo com as instruções do fabricante e de acordo com os tipos de sujidade e superfícies afectadas d) Manter padrões de segurança e higiene	<i>Padrões de higiene e segurança:</i> Segurança – para os outros, ao próprio Higiene – local de trabalho <i>Sujidade comum:</i> Poeira, sujidade a base de água, sujidade a base de óleo, embaciamento (ferrugem)
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita e oral:</i> O candidato deve descrever pelo menos	<i>Símbolos de aviso de perigo:</i> irritante, corrosivo, tóxico, inflamável

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de AplicaçŁo
	<p>trÊs (3) rÓtulos industriais de detergentes de limpeza.</p> <p><i>DemonstraçŁo:</i></p> <p>A evidÊncia do desempenho da capacidade do candidato de seleccionar o detergente correcto de limpeza em relaçŁo ao tipo de sujidade e acabamento da superfÍcie, e o usar adequadamente o detergente de limpeza de forma segura e higiÊnica, em trÊs (3) ocasiŁes diferentes.</p>	
3. Armazenar e administrar uma variedade de detergentes de limpeza	<p>a) Armazenar os detergentes de limpeza de acordo com as instruçŁes do fabricante</p> <p>b) Administrar os detergentes de limpeza de acordo com as instruçŁes do fabricante e a legislaçŁo actual</p> <p>c) Monitorar o movimento dos detergentes de limpeza de acordo com dados procedimentos organizacionais</p> <p>d) Manter os padrŁes de higiene e segurançŁa</p>	<p><i>PadrŁes de segurançŁa e higiene:</i> segurançŁa – para os outros, ao prÓprio higiene – local de trabalho</p>
	<p>EvidÊncias Requeridas</p>	<p><i>Armazenamento de produtos de limpeza:</i> Organizar o inventÁrio, rotaçŁo do inventÁrio</p>
	<p><i>DemonstraçŁo:</i> Os candidatos devem ser capazes de demonstrar compreensŁo do significado dos sÍmbolos de aviso de perigo usados pelos fabricantes nos rÓtulos dos produtos. O candidato deve seguir as instruçŁes do fabricante e os requisitos actuais legais</p> <p>O candidato deve demonstrar a capacidade de trabalhar asseadamente e com segurançŁa, e seguir os procedimentos orais e escritos e as instruçŁes para o uso, armazenamento e administraçŁo dos detergentes de limpeza.</p>	<p><i>UtilizaçŁo de produtos de limpeza:</i> Decantar a partir de embalagens em bruto, taxa de diluiçŁo, rotulagem das embalagens, registo</p> <p><i>SÍmbolos de aviso de perigo:</i> Irritante, corrosivo, tÓxico, inflamÁvel</p>

UC HCT 013020-Manusear e eliminar resíduos

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Manusear e eliminar resíduos		
Descrição da Unidade de Competência:			
Esta unidade de competência estabelece os conhecimentos e habilidades básicas associadas com a preparação e eliminação de resíduos de forma higiénica em todas as áreas das operações hoteleiras.			
Código:	UC HCT 013020	Nível do QNQP	3
Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
1. Explicar a importância do manuseamento correcto e eliminação dos resíduos materiais.	a) Definir os termos resíduos e resíduos materiais b) Explicar a importância do correcto manuseamento e eliminação de resíduos materiais. c) Explicar a importância do controlo de pragas em relação a eliminação de resíduos d) Explicar o impacto na organização da eliminação e manuseamento incorrectos de resíduos	<i>Resíduos materiais:</i> Fraldas sujas ou materiais de limpeza sanitária, vidro, agulhas, lâminas, papel, plásticos, cigarros, fósforos e cinza, resíduos alimentares, recipientes pressurizados, químicos <i>Impacto:</i> Infestação de pragas, doenças, maus cheiros, imagem feia, perda financeira
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência oral / escrita:</i> O candidato deve definir os termos resíduos e resíduos materiais, e explicar o impacto da eliminação incorrecta de resíduos para a organização	
2. Demonstrar a eliminação segura e higiénica de recolha de resíduos	a) Demonstrar recolha segura de resíduos materiais para um ponto central b) Separar os resíduos de acordo com os procedimentos da organização c) Eliminação de resíduos de forma segura e higiénica	<i>Preparação:</i> Recolha externa, incineração ou compressão, reciclagem <i>Eliminação:</i> Preparação, recolha, separação, empacotar Contentor
	Evidências Requeridas	
	<i>Demonstração:</i> O candidato deve demonstrar o processo de recolha, separação e eliminação segura e higiénica de resíduos	
3. Explicar os procedimentos	a) Explicar a importância da reciclagem de resíduos materiais	<i>Reciclagem de Itens:</i>

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
de reciclagem	b) Descrever os itens apropriados para reciclagem c) Identificar produtos inimigos do ambiente d) Demonstrar os procedimentos de reciclagem	Papel, plástico, vidro, latas de alumínio
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência oral / escrita:</i> O candidato deve descrever a importância da reciclagem e identificar itens e processos de reciclagem <i>Demonstração:</i> O candidato deve demonstrar o processo de reciclagem de uma série de resíduos materiais.	

UC HCT 013027-Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos		
Descrição do módulo de competência:			
Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de descrever a provisão de serviços de limpeza de quartos, planificar a limpeza de quartos e demonstrar capacidades de realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos na indústria hoteleira			
Código:	UC HCT 013027	Nível do QNQP	1
Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registo:		Data da revisão do registo:	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Descrever a provisão serviços de limpeza de quartos na indústria hoteleira	a) Descrever correctamente os serviços de limpeza de quartos e o seu propósito. b) Destacar correctamente as tarefas e responsabilidades do pessoal do departamento de limpeza de quartos	<i>Serviços de limpeza de quartos:</i> Limpeza, roupa de cama e

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Requisitos de Evidencias	lavandaria, verificação da manutenção dos quartos e das áreas públicas.
	<p><i>Evidencia oral e/ou escrita:</i></p> <p>O estudante deve poder descrever correctamente os serviços e explicar a necessidade da sua provisão. O estudante deve poder claramente identificar as tarefas e responsabilidades do pessoal deste departamento</p>	<p><i>Pessoal de limpeza de quartos:</i> Gestor de limpeza de quartos, supervisor de limpeza do piso, supervisor da lavandaria, serventes de limpeza dos quartos, serventes de lavandaria, serventes de roupa de cama</p>
2. Planificar o serviço de limpeza de quartos na indústria hoteleira	<p>a) Identificar correctamente os diferentes tipos de superfícies presentes num quarto e em áreas públicas.</p> <p>b) Identificar o equipamento, materiais e produtos químicos de limpeza apropriados, necessários para realizar os serviços básicos nos quartos e nas áreas públicas.</p> <p>c) Preparar um plano de trabalho eficaz de acordo com a rotina de serviço para a área seleccionada</p>	<p>Superfícies: piso e revestimentos de piso, mobiliário, acessórios, paredes e tectos, janelas, portas</p> <p>Equipamento: aspirador, esfregões, limpador de vidros, esponjas, espanadores, escovas, pá de lixo, água, produtos químicos de limpeza:</p>
	<p>Requisitos de Evidencias</p> <p><i>Evidencia escrita/oral:</i> O estudante deve poder identificar correctamente as diferentes superfícies encontradas num quarto de hóspedes e numa área pública de um estabelecimento de hotelaria.</p> <p><i>Demonstração:</i> O estudante deve identificar correctamente o equipamento apropriado, materiais e produtos de limpeza utilizáveis quer nos quartos quer numa área pública.</p> <p><i>Avaliação do produto</i> O estudante pode desenvolver dois planos de trabalho eficazes para servir um quarto de hóspedes e uma área pública, respectivamente</p>	<p>detergentes e ceras (<i>polishes</i>)</p> <p>Plano de trabalho: horário, sequência, equipamento, materiais, produtos de limpeza</p>
3. Realizar procedimentos de limpeza de quartos com padrões profissionais	<p>a) Utilizar equipamento, materiais e produtos de limpeza apropriados, necessários para servir um quarto e uma área pública.</p> <p>b) Realizar as tarefas de serviço de acordo com o plano de trabalho seguindo um manual de procedimentos comum</p> <p>c) Seguir padrões de segurança e higiene.</p>	<p>Padrões de segurança e higiene: segurança – para os outros, para si próprio, para o equipamento, higiene – em relação à comida, locais de trabalho, pessoal</p>

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Requisitos de Evidencias	
	<p><i>Evidencias de produto:</i></p> <p>O estudante pode realizar o serviço de um quarto ou área pública de acordo com o plano trabalho. Os estudantes deverão testar o plano de trabalho que tiverem preparado previamente e assegurar que o tempo e a sequência do plano é eficaz e que os padrões de higiene e segurança são seguidos.</p> <p>Deverão ser recolhidas evidências em duas ocasiões, uma incidindo sobre um quarto de hóspedes e, a segunda, sobre uma área pública</p>	

UC HCT 013028-Realizar procedimentos básicos de recepção

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Realizar procedimentos básicos de recepção.		
Descrição do módulo de competência:			
Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de demonstrar a capacidade de realizar procedimentos da recepção na indústria hoteleira.			
Código:	UC HCT 013028	Nível do QNQP	1
Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registro:		Data da revisão do registro:	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
10. Explicar o papel do departamento de recepção num hotel	<p>5. Descrever as funções da recepção em relação ao ciclo do hóspede.</p> <p>6. Descrever com precisão a interação do departamento de recepção com outros departamentos do hotel</p>	<i>Ciclo do Hóspede:</i> Pré-chegada, chegada, estadia e partida.

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	7. Definir a terminologia específica usadas na área da recepção	<i>Termos específicos:</i>
	Requisitos de Evidencias	NFRS (não fez registo de saída, (<i>traduzido de DNCO</i>), ficou mais tempo, dormiu fora (pagou, mas não dormiu no quarto, saltador (<i>skipper</i>), registo de saída tardio, tarifas diárias (<i>rack rates</i>), nível de ocupação dos quartos
	<i>Evidência escrita/oral:</i> O estudante deve poder explicar o papel da recepção em relação ao Ciclo do Hóspede. Adicionalmente os estudantes devem estar familiarizados com a terminologia usada no departamento de recepção. O estudante deve poder explicar a importância de haver uma interação apropriada entre a recepção e outros departamentos no hotel	
11. Descrever a organização do departamento de recepção de um hotel	a) Identificar o pessoal chave do departamento de recepção e os seus deveres e responsabilidades.	<i>Pessoal chave:</i> Gestor da recepção, rececionista-chefe, concierge, gestor de reservas, telefonista, auditor nocturno (<i>night audit</i>), funcionário de caixa, pessoal geral da recepção, porteiros <i>Padrões de turnos:</i> Turno diurno, turno de reserva, turno da noite, turno alternado
	b) Ilustrar a organização do departamento de recepção num hotel.	
	d) Descrever os padrões de turno necessários para uma organização eficiente da recepção	
	Requisitos de Evidencias	
	<i>Evidência escrita/oral:</i> O estudante deve poder descrever a organização da recepção num hotel.	
	<i>Evidências de produto:</i> Espera-se que o estudante desenhe um organigrama mostrando as posições chave. O estudante também demonstrará compreensão sobre os padrões de turnos em vigor	
12. Realizar procedimentos de recepção	a) Atender eficazmente, de maneira apropriada e profissional aos pedidos e questões dos hóspedes.	<i>Questões dos clientes:</i> Pessoais, telefone, fax, electrónica, privadas, empresariais, função, acomodação, almoço, jantar,
	b) Compilar listas detalhadas de chegada e partida de hóspedes a partir dos dados primários disponíveis, de acordo com os procedimentos organizacionais.	
	c) Elaborar uma factura detalhada para o hóspede usando dados primários disponíveis de acordo com os procedimentos organizacionais	
	Requisitos de Evidencias	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	<p><i>Evidência escrita/oral:</i> Evidências escritas/ orais da capacidade do estudante preparar as listas de chegada e partida dos hóspedes. O estudante deve ser avaliado em duas ocasiões diferentes, cobrindo, nomeadamente, a chegada e a partida de hóspedes.</p> <p><i>Evidências de produto:</i> O estudante deve processar os pedidos do hóspede de maneira profissional tendo em conta a apresentação pessoal, a atenção ao cliente e observando a necessidade de precisão no uso de dados primários para compilar as listas de chegada/partida. É desejável que o estudante prepare uma conta de hóspede com os dados fornecidos, cobrindo um mínimo de duas noites de acomodação e extras</p>	<p>diversas</p> <p><i>Conta do hóspede:</i> Devem ser elaboradas facturas manuais e electrónicas integrando os itens de cada departamento do hotel: restaurante, serviço de quartos, lavandaria, bar, diversos</p>

UC HCT 013029-Demonstrar técnicas básicas de recepção

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Demonstrar técnicas básicas de recepção		
Descrição do módulo de competência:			
Realizar os procedimentos de registo de entrada e de saída de hóspedes, explicar os pagamentos que não sejam em numerário ou aqueles efectuados em moeda estrangeira e preparar manuais básicos sobre turnos			
Código:	UC HCT 013029	Nível do QNQP	1
Campo:	09 Serviços	Sub Campo:	1 Hotelaria
Data de Registo:		Data da revisão do registo:	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
3. Realizar procedimentos de	a) Descrever detalhadamente os procedimentos de registo de entrada dos hóspedes.	<i>Chegada do</i>

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
registo de entrada	b) Registrar os hóspedes adequadamente de acordo com os procedimentos organizacionais. c) Efectuar todos os procedimentos de modo apropriado e profissional	<p><i>Hóspede:</i></p> <p>Verificar, se necessário, a reserva, identificar a disponibilidade de quartos, a sua categoria, conhecimento das tarifas dos quartos, o procedimento de registo, requerer um depósito se necessário, emitir a chave do quarto, e dar indicações ao hóspede sobre a localização do quarto.</p> <p><i>Profissionalismo:</i></p> <p>Fazer o hóspede sentir-se bem vindo mostrando preocupação por ele. Estar bem vestido, apurado e apresentável. Manter contacto visual</p>
	Requisitos de Evidencias	
	<p><i>Evidência escrita/oral:</i></p> <p>Os estudantes devem poder escrever correctamente os métodos de registo de entrada dos hóspedes.</p> <p><i>Evidências de produto</i></p> <p>Os estudantes devem poder preparar o registo de entrada dos hóspedes, registar com precisão os hóspedes recebidos e cumprir os procedimentos de modo adequado e profissional</p>	
4. Realizar procedimentos de registo de saída	a) Descrever detalhadamente os procedimentos de registo de saída dos hóspedes. b) Registrar os hóspedes apropriadamente de acordo com os procedimentos organizacionais. e) Efectuar todos os procedimentos de modo apropriado e profissional	<p><i>Registo de saída de hóspedes:</i></p> <p>Preparar a conta do cliente: cobrar pelo quarto o preço correcto, cobrar os itens usados e quaisquer despesas extra deduzindo sobre um eventual depósito e, se necessário, reembolsando-o. Receber a chave do quarto, registar o nível de satisfação do hóspede ou</p>
	Requisitos de Evidencias	
	<p><i>Evidência escrita/oral:</i></p> <p>Os estudantes devem descrever correctamente os métodos de registo de saída dos hóspedes.</p> <p><i>Evidências de produto:</i></p> <p>Os estudantes devem realizar correctamente os procedimentos de registo de saída dos hóspedes</p>	

Elemento de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de Aplicação
		comentários
4. Demonstrar o processamento de pagamentos efectuados em meios alternativos ao numerário ou em moeda estrangeira	a) Descrever com precisão diferentes métodos de pagamentos em meios alternativos ao numerário	<p><i>Meios alternativos ao numerário:</i> GPO (sigla não traduzida), cheques, cheques de viagem (<i>travellers' cheques</i>), cartões de crédito e de débito, e vouchers.</p> <p><i>Moedas Estrangeiras:</i> Euro, Rand Sul Africano, Dólar Americano, Libras Esterlinas.</p>
	b) Demonstrar os procedimentos para aceitação de pagamentos em meios alternativos ao numerário	
	c) Converter com precisão um conjunto de moedas estrangeiras em meticais	
	<p>Requisitos de Evidências</p> <p><i>Evidência escrita/oral:</i> Os estudantes são capazes de descrever os diferentes métodos de pagamento em meios alternativos ao numerário.</p> <p><i>Evidências de produto:</i> Espera-se que os estudantes demonstrem o procedimento para a aceitação de pagamentos em meios alternativos ao numerário e para converter moedas estrangeiras para o respectivo valor em meticais</p>	
5. Descrever os procedimentos sobre turnos	a) Descrever os procedimentos básicos para cada turno	<p><i>Turnos:</i> Turno do dia, turno de reserva (<i>back shift</i>), turno da noite e turno alternado (<i>split-shift</i>).</p>
	b) Descrever os procedimentos a seguir nas mudanças de turno	
	Requisitos de Evidências	
	<p><i>Evidência escrita/oral:</i></p> <p>Os estudantes devem ser capazes de produzir um manual básico detalhando os procedimentos a ser seguidos ao iniciar o turno e ao transferir as responsabilidades do mesmo</p>	

5.2. Módulos de Competência Vocacionais

MO HCT 013012-Operar um ponto de Vendas

Título do Módulo: OPERAR UM PONTO DE VENDAS

Data: Outubro de 2008

Nível: 3

Créditos: 4

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de demonstrar conhecimentos e habilidades básicas relacionadas com o processamento de um pagamento no ponto de vendas.

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

- 1. Preparar o ponto de vendas para as operações num estabelecimento hoteleiro**
- 2. Processar o pagamento no ponto de vendas**
- 3. Fechar correctamente o ponto de vendas**

Título do Módulo: OPERAR UM PONTO DE VENDAS

Resultados de Aprendizagem 1: Preparar o ponto de vendas para as operações num estabelecimento hoteleiro

Critérios de Desempenho

- f) Limpar a área de pagamento de acordo com as exigências do estabelecimento
 - g) Asegurar que os recursos e materiais suficientes para apresentar a conta estão disponíveis para iniciar com as operações.
 - h) Assegurar-se que leitor da máquina apresenta saldo zero antes de iniciar as operações.
 - i) Estabelecer o número e as denominações exactas do numerário.
 - j) Colocar o numerário na gaveta apropriada de acordo com os procedimentos operacionais
-

Contexto de Aplicação

Recursos e materiais:

Rolo de papel de máquina, livro de recibos (*cash slips*), canetas, papel, sacos para dinheiro, clips para papel, agraphadores, porta contas

Evidências Requeridas:

Evidências de produto:

Os estudantes devem preparar correctamente o ponto de pagamento para as operações.

Espera-se que os estudantes arrumem a area de pagamento conforme as exigências do estabelecimento antes de começarem o trabalho.

Título do Módulo: **OPERAR UM PONTO DE VENDAS**

Resultados de Aprendizagem 2: **Processar o pagamento no ponto de vendaS**

Critérios de Desempenho

- e) Lidar prontamente com os clientes de maneira educada e prestativa.
- f) Introduzir toda a informação relevante na caixa registadora.
- g) Processar o pagamento correctamente, conforme os procedimentos operacionais.
- h) Lidar eficazmente com os problemas que possam surgir

Contexto de Aplicação

Processo:

Receber, arrumar, emitir, se necessário, o troco correcto, emitir o recibo.

Problemas:

Sobrefacturação, subfacturação, não ter troco, cliente difícil, moeda estrangeira

Evidências Requeridas:

Evidência escrita/oral:

Os estudantes devem compreender os procedimentos a serem seguidos durante o processamento de todos os tipos de pagamento tais como cartão de crédito, cartão de débito e cheques.

Evidências de produto:

Os estudantes devem saber processar o pagamento.

Os estudantes devem saber reconciliar o numerário com o leitor da máquina e contabilizar quaisquer discrepâncias.

Os estudantes devem lidar com situações inesperadas, de acordo com a sua autoridade e responsabilidades, e espera-se que sejam sempre corteses.

Título do Módulo: OPERAR UM PONTO DE VENDAS

Resultados de Aprendizagem 3: Fechar correctamente o ponto de vendas

Critérios de Desempenho

- f) Seguir os procedimentos correctos para fazer o fecho contabilístico do ponto de vendas
- g) Somar o numerário e os montantes a crédito/débito e introduzi-los na folha de sumário de caixa
- h) Tirar uma extracto do ponto de vendas
- i) Reconciliar os montantes recolhidos com os do extracto do ponto de vendas
- j) Informar imediatamente o supervisor sobre quaisquer discrepâncias

Contexto de Aplicação

O contexto deste Resultado de Aprendizagem está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho

Evidências Requeridas

Evidências de produto:

Os estudantes devem seguir correctamente os procedimentos em pelo menos 3 ocasiões diferentes

Separar e totalizar o numerário e os montantes a crédito/débito na folha de sumário de caixa

Seguir com precisão os procedimentos de reconciliação

Título do Módulo: OPERAR UM PONTO DE VENDAS

NOTAS DE SUPORTE

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

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 o módulo equipe o estudante com o conhecimento e habilidades básicas para operar um ponto de vendas. O estudante deve ser capaz de inicializar, operar e fazer o fecho contabilístico de um ponto de vendas, enquanto lida com o público e outros membros do pessoal da sua área. Os estudantes deverão ser capazes de se preparar para o emprego e desenvolver uma atitude positiva em relação à vocação que escolheram. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho ao nível do Certificado, mas também melhorar as competências num conjunto de habilidades.

Conteúdos / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 - 3

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Preparar o ponto de vendas para as operações num estabelecimento hoteleiro

O docente deve demonstrar os procedimentos para fazer a abertura de uma variedade de tipos de pontos de vendas apropriados à área vocacional de cada grupo de estudantes. A necessidade de precisão e atenção ao detalhe conjuntamente com o sentido de responsabilidade devem ser enfatizados ao longo de todo este módulo.

Os estudantes devem sentir-se confortáveis e confiantes no manuseamento de numerário e todos os outros itens de equipamento. devem ser introduzidos exercícios de dramatização para envolver todos os estudantes nos processos antes do primeiro exercício “ao vivo”.

A elaboração de uma lista de observação pode mostrar-se útil para os estudantes para assegurar que todos os itens são preparados no formato desejado.

Pode ser útil expor os estudantes a uma grande variedade de pontos de vendas dentro da sua área vocacional, organizando visitas ao sector hoteleiro. Este aspecto também encorajará o desenvolvimento de fortes laços com o sector, permitindo aos estudantes testemunharem em primeira mão as operações do dia a dia de uma organização.

Resultado de Aprendizagem 2: Processar o pagamento no ponto de venda

Deve ser demonstrado aos estudantes o uso de caixas registadoras manuais e electrónicas, através de dramatizações, para encorajar o envolvimento de cada um deles.

Devem ser introduzidos exercícios de resolução de problemas usando simulações para expor os estudantes a uma variedade de situações que podem surgir. Isto assegurará a completa cobertura do Contexto de Aplicação numa atmosfera não intimidatória.

Será também vantajoso introduzir uma variedade de moedas estrangeiras com que os estudantes poderão ter de lidar na sua actividade diária. Isto envolverá a pesquisa de taxas de câmbio actualizadas e o cálculo do contravalor em Meticais.

Os estudantes devem ser encorajados a manter um diário de registo de actividades cada vez que operarem um ponto de vendas.

Resultado de Aprendizagem 3: Fechar correctamente o ponto de vendas

O docente deve demonstrar os procedimentos para fazer o fecho de um ponto de pagamento, incluindo a arrumação e contagem dos montantes em numerário, moeda estrangeira, separando os talões de pagamentos a crédito/débito. A necessidade de um preenchimento correcto da folha de fecho de caixa deve ser enfatizada uma vez que ela será usada para efeitos de reconciliação e movimentação bancária.

A discussão sobre as possíveis razões para as discrepâncias identificadas pode levantar uma série de questões, incluindo sugestões de possíveis soluções. Devem ser destacadas linhas de responsabilidade com orientações claras sobre onde começam e terminam as responsabilidades dos estudantes. O processo de reportar quaisquer problemas a um supervisor imediato deve ser estabelecido neste ponto.

De novo, um registo de actividades deve ser mantido.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em OPERAR UM PONTO DE PAGAMENTO deve ser activa e centrada no estudante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que vão conter elementos dos módulos de habilidades genéricas. O estudante deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho de forma a cobrir o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações práticas realistas. Poderão ser introduzidas as encenações e simulações quando pareça pouco exequível expor os estudantes a situações da vida real, para permitir aos estudantes cumprirem com todos os Critérios de Desempenho. Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

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

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os critérios de desempenho e cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Podem ser recolhidas orientações para cada critério de desempenho das observações e, se houver necessidade, de perguntas suplementares que possam fornecer evidência adicional. Contudo as perguntas suplementares bem como as respostas devem ser anotadas nas listas de observação. Para orientação adicional, poderão ser consultadas as estratégias de avaliação na Informação de Registo da Qualificação.

Exemplos

O estudante deve ser avaliado ao operar uma caixa registadora dentro da sua própria área vocacional, e sempre que possível, interagindo com clientes “reais”. Podem ser conseguidas evidências pelo uso de uma lista de observação com perguntas suplementares, quando for necessária clarificação.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, Nível Médio 4

Bibliografia

1. **Hospitality Studies**, Trudie and Ben du Toit, Collegium Educational Publishers
2. **Practical Food & Beverage Cost Control**, C. Ojugo, Thomson Delmar Learning, 0-766-80038- 5

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

Necessidades especiais

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

Direitos de Autor PIREP 2008

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

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

MO HCT 013018-Realizar o controlo de inventários

Título do Módulo: REALIZAR O CONTROLO DE INVENTÁRIOS

Data:

Nível: 3

Créditos: 4

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão bem-sucedida deste módulo, o estudante deverá estar apto a explicar a importância do controlo de inventários no sector da Hotelaria, e

será capaz de aplicar os princípios e práticas envolvidas no controlo de inventários.

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

1. **Explicar a importância do controlo e manutenção de inventários para o sector da Hotelaria**
2. **Aplicar procedimentos manuais no controlo de inventários no contexto hoteleiro**
3. **Aplicar procedimentos electrónicos no controlo de inventários no contexto hoteleiro**

Título do Módulo: REALIZAR O CONTROLO DE INVENTÁRIOS

Resultado de Aprendizagem 1: Explicar a importância do controlo e manutenção de inventários para o sector da Hotelaria

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Explicar a necessidade dos procedimentos de controlo de inventários para o sector da Hotelaria |
| (b) | Identificar correctamente os custos de armazenar os Inventários |
| (c) | Descrever os principais métodos usados no controlo de inventários de acordo com a legislação |
| (d) | Identificar correctamente os factores que afectam o nível de inventários |
-

Contexto de Aplicação

Custos:

Preço de compra, custos de armazenagem, custos de suporte técnico, roubos, quebras, qualidade

Métodos:

FIFO, LIFO e Custo Médio Ponderado (*weighted average*).

Factores:

Épocas, espaço de armazenagem, disponibilidade de fornecedores, taxas de utilização, desgaste, localização, limitações dos fornecedores, dimensões das embalagens padrão e níveis de segurança.

Evidências Requeridas

Evidência escrita / oral:

É esperado que os estudantes expliquem a importância do controlo de Inventários para o sucesso de uma organização e a necessidade de estar de acordo com a legislação corrente.

Espera-se também que os estudantes identifiquem correctamente os custos de armazenar os Inventários e descrevam correctamente os principais métodos de controlo de Inventários.

Título do Módulo: REALIZAR CONTROLO DE INVENTÁRIOS

Resultado de Aprendizagem 2: Aplicar procedimentos manuais no controlo de inventários no contexto hoteleiro

CrITÉrios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| 19. | Preencher os documentos apropriados utilizados no controlo de inventários numa organização |
| 20. | Realizar os procedimentos manuais para a manutenção e controlo dos bens armazenados |
| 21. | Aplicar procedimentos manuais de inventariação apropriados para a organização |
-

Contexto de Aplicação

Procedimentos:

Verificação, documentação, armazenamento, segurança, utilização de mapas de controlo

Métodos de inventariação:

Contínuo, periódico

Evidências Requeridas

Demonstração / avaliação do produto:

O estudante deve descrever e aplicar procedimentos manuais básicos de controlo de inventários de acordo com os regulamentos legais e da organização. O estudante deve demonstrar consciência da importância dos procedimentos de controlo de inventários e a necessidade de precisão ao lidar com inventários de materiais.

Título do Módulo: REALIZAR CONTROLO DE INVENTÁRIOS

Resultado de Aprendizagem 3: Aplicar procedimentos electrónicos no controlo de Inventários no contexto hoteleiro

Critérios de Desempenho

- d) Preencher os documentos apropriados usados para o controlo de inventários numa organização
 - e) Realizar os procedimentos electrónicos para a manutenção e controlo dos bens armazenados
 - f) Aplicar procedimentos electrónicos de inventariação apropriados para a organização
-

Contexto de Aplicação

Procedimentos:

Verificação, documentação, armazenamento, segurança, utilização de mapas de controlo

Métodos de inventariação:

Contínuo, periódico

Evidências Requeridas

Demonstração / avaliação do produto:

O estudante deve descrever e aplicar procedimentos electrónicos básicos de controlo de inventários de acordo com os regulamentos legais e da organização. O estudante deve demonstrar consciência da importância dos procedimentos de controlo de inventários e a necessidade de precisão ao lidar com inventários de materiais.

Título do Módulo: REALIZAR CONTROLO DE INVENTÁRIOS

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

É esperado que este módulo permita que o estudante explique a importância do controlo de inventários, bem como os seus princípios e as práticas envolvidas no controlo de inventários. Os estudantes vão estar aptos a prepararem-se para o emprego e a desenvolver uma atitude positiva perante a área vocacional que escolheram. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho no Certificado de Nível Vocacional 3, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais

Conteúdos / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Explicar a importância do controlo e manutenção de inventários para o sector da Hotelaria

Explicar a importância do controlo de inventários envolverá a descrição dos efeitos de uma política fraca de compras e a necessidade de procedimentos e instalações correctos para a armazenagem. Devem ser apresentados aos estudantes uma série de casos para estudo baseados em situações / cenários da vida real que demonstrem boas e más práticas. Este aspecto vai permitir que os estudantes identifiquem os efeitos de um bom controlo de Inventários e evidenciem os seus benefícios financeiros para as organizações.

Os estudantes devem ser expostos à realidade de controlo de inventários dentro das instalações da escola e as indústrias locais devem ser envolvidas através de visitas e de oradores visitantes.

Os estudantes devem ser encorajados a identificar os prós e os contras de cada um dos métodos para contagem de inventários e inseri-los num livro de registos para referência posterior.

Resultado de Aprendizagem 2: Aplicar procedimentos manuais no controlo de Inventários no sector da Hotelaria

Descrever os procedimentos manuais para a manutenção e controlo de inventários envolverá a descrição da utilização de uma variedade de documentos geralmente usados numa variedade de cenários de Hotelaria, incluindo aqueles utilizados dentro da escola. É esperado que os estudantes apliquem os procedimentos manuais eficazes envolvidos no armazenamento correcto de bens, fazendo requisições e envios correctamente. É esperado que os estudantes descrevam e apliquem o sistema de inventário periódico, assim como o sistema de inventário contínuo, procedimentos de segurança e manuseamento seguro dos bens em armazém.

Devem ser entregues modelos de documentos aos estudantes, desenhados de tal forma que reflectam as boas práticas do sector. Os estudantes devem então ser responsáveis pelo preenchimento de um conjunto completo destes documentos enquanto vão progredindo ao longo deste Resultado de Aprendizagem.

Resultado de Aprendizagem 3: Aplicar procedimentos electrónicos no controlo de inventários no sector da Hotelaria

Descrever os procedimentos electrónicos para a manutenção e controlo de inventários envolverá a descrição da utilização de uma variedade de documentos geralmente usados numa variedade de contextos de Hotelaria, incluindo aqueles utilizados dentro da escola. É esperado que os estudantes apliquem os procedimentos electrónicos eficazes envolvidos no armazenamento correcto de bens, fazendo requisições e envios correctamente. É esperado que os estudantes descrevam e apliquem o sistema de inventário periódico, assim como o sistema de inventário contínuo, procedimentos de segurança e manuseamento seguro dos bens em armazém.

Devem ser entregues modelos de documentos aos estudantes, desenhados de tal forma que reflectam as boas práticas do sector. Os estudantes devem então ser responsáveis pelo preenchimento de um conjunto completo destes documentos enquanto vão progredindo ao longo deste Resultado de Aprendizagem.

Os estudantes devem ser expostos aos programas de controlo de inventários mais recentes disponíveis, e realizar uma variedade de exercícios a partir do estudo de casos baseados em situações da vida real. Estes devem demonstrar a eficácia de registos correctos e de uma contagem de inventários regular.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em REALIZAR CONTROLO DE INVENTÁRIOS NA HOTELARIA deve ser activa e centrada no estudante. O estudante terá de realizar um conjunto vasto de tarefas e actividades que vão conter os elementos dos módulos de Competências Genéricas. O estudante terá de explicar as razões para manter e controlar inventários, e analisar os factores que afectam os níveis de inventários. Deve ser capaz de explicar a documentação envolvida na recepção e entrega de bens e demonstrar os procedimentos envolvidos na inventariação. Os estudantes deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho de forma a cobrir o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações práticas realistas.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

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

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem ser através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação de cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Poderá ser obtida orientação para cada um dos Critérios de Desempenho através de observações e, se tal for necessário, podem ser colocadas questões adicionais para obter mais evidências. No entanto, tanto as questões adicionais como as respostas obtidas devem ser registadas na lista de observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado através da utilização de quatro (4) questões de resposta curta desenhadas para extrair a informação requerida dentro das caixas de texto alocadas. Este aspecto vai fornecer orientação ao estudante sobre a quantidade de informação requerida para cada resposta. Cada resposta não deve requerer mais de 50 palavras.

Resultados de Aprendizagem 2 e 3

O estudante deve ser avaliado através do estudo de casos relevantes para a área vocacional da sua escolha. Este estudo de casos deve ser baseado em situações da vida real onde, nos textos fornecidos, estão evidentes problemas menores.

Deve ser requerido que o estudante identifique as áreas problemáticas e sugira soluções para os problemas. Estas soluções devem fornecer exemplos das recompensas financeiras para as organizações, se estas escolherem adoptar as soluções. Para este fim deve ser anexado, ao caso estudado, um apêndice com os custos correntes de produtos comuns em stock.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos elementares do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, Nível 4.

Bibliografia

1. **Catering Management**, Nancy Loman Scanlon, John Wiley & Sons, 0-47133327-1
2. **Oxford GNVQ: Intermediate Hospitality & Catering**, Thomson Learning, 0 198327560

3. Food And Beverage Management, John Cosins, David Foskett & David Short, Longmans, 0-582-45271-6

A lista acima apresentada é apenas sugestiva devendo considerar-se toda a bibliografia apropriada.

Necessidades especiais

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

Direitos de Autor PIREP 2008

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

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

MO HCT 013019-Usar correctamente produtos de limpeza

Título do Módulo: USAR PRODUTOS DE LIMPEZA CORRECTAMENTE

Data: Julho de 2008

Nível: 3

Créditos: 4

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão bem-sucedida deste módulo, o estudante terá desenvolvido competências para a utilização de produtos de limpeza. O estudante estará apto a identificar uma variedade de produtos de limpeza disponíveis para

usar na manutenção de superfícies, demonstrar conhecimentos acerca das suas aplicações e os procedimentos correctos de manuseamento.

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

- 1. Descrever uma variedade de produtos de limpeza usados na manutenção de uma variedade de superfícies**
- 2. Usar uma variedade de produtos de limpeza**
- 3. Manusear uma variedade de produtos de limpeza**

Título do Módulo: USAR PRODUTOS DE LIMPEZA CORRECTAMENTE

Resultado de Aprendizagem 1: Descrever uma variedade de produtos de limpeza usados na manutenção de uma variedade de superfícies

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Descrever uma variedade de produtos de limpeza em termos dos seus usos e propriedades |
| (b) | Descrever os requisitos de armazenagem para uma variedade de produtos de limpeza, de acordo com os requisitos legais |
| (c) | Fazer corresponder correctamente os produtos de limpeza disponíveis localmente com uma variedade de superfícies e sujidades encontrados no sector de Hotelaria |
-

Contexto de Aplicação

Produtos de limpeza:

Água, detergentes, abrasivos, solventes, ácidos, ceras, desinfectantes, desodorizantes, emulsificantes e lixívia

Superfícies:

Acabamento do chão, mobílias, instalações / armaduras e paredes, madeira, azulejos, 'novilon', mármore, madeira prensada, esmalte, tecidos, tapetes / alcatifas

Sujidade comum:

Pó, sujidade aquosa, sujidade oleosa, manchas / ferrugem e sujidades de bebidas / comidas

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

O estudante deve identificar uma variedade de produtos de limpeza disponíveis para utilizar na manutenção de superfícies. Deve demonstrar conhecimentos sobre as suas classificações, aplicações e usos, sobre os procedimentos de manuseamento e controlo correctos / seguros e sobre os requisitos de armazenamento e controle.

O estudante deve fazer corresponder os produtos de limpeza, a aplicar nos diferentes tipos de sujidade com a natureza das superfícies encontradas localmente.

Título do Módulo: USAR PRODUTOS DE LIMPEZA CORRECTAMENTE

Resultado de Aprendizagem 2: Usar uma variedade de produtos de limpeza

CrITÉrios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Descrever correctamente os símbolos de classificação industrial dos produtos de limpeza |
| (b) | Seleccionar correctamente os produtos de limpeza para os tipos de sujidades e acabamentos de superfícies |
| (c) | Usar produtos de limpeza com o cuidado apropriado de acordo com as instruções do fabricante |
| (d) | Manter padrões seguros e higiénicos |
-

Contexto de Aplicação

Símbolos de aviso de perigo:

Irritante, corrosivo, tóxico, inflamável

Superfícies comuns:

Acabamento de chão, mobílias, instalações / armaduras e paredes, madeira, azulejos, 'novilon', mármore, madeira prensada, esmalte, tecidos, tapetes / alcatifas

Sujidade comum:

Pó, sujidade aquosa, sujidade oleosa, manchas / ferrugem e sujidades de bebidas / comidas

Padrões seguros e higiénicos:

Seguro – para si próprio, para outros

Higiénico – local de trabalho

Contexto de Aplicação

Evidencia escrita/oral:

O estudante deve descrever pelo menos **três (3)** rótulos industriais de produtos de limpeza

Demonstração:

Evidência de desempenho da habilidade do estudante para seleccionar os produtos de limpeza correctos em relação ao tipo de sujidade e acabamento da superfície, e para usar os produtos de limpeza apropriadamente, de uma forma segura e higiénica, em **três (3)** ocasiões diferentes

Título do Módulo: USAR PRODUTOS DE LIMPEZA CORRECTAMENTE

Resultado de Aprendizagem 3: Manusear uma variedade de produtos de limpeza

CrITÉrios de Desempenho

- (a) Armazenar os produtos de limpeza de acordo com as instruções do fabricante e legislação corrente
 - (b) Utilizar os produtos de limpeza de acordo com as instruções do fabricante e legislação corrente
 - (c) Monitorizar o movimento dos produtos de limpeza de acordo com os procedimentos da organização
 - (d) Manter padrões seguros e higiénicos
-

Contexto de Aplicação

Armazenamento de produtos de limpeza:

Organizar o inventário, rotação do inventário

Utilização de produtos de limpeza:

Decantar a partir de embalagens em bruto, taxa de diluição, rotulagem das embalagens, registo

Padrões seguros e higiénicos:

Seguro – para si próprio, para outros

Higiénico – local de trabalho

Sujidade comum:

Pó, sujidade aquosa, sujidade oleosa, manchas / ferrugem e sujidades de bebidas / comidas

Símbolos de aviso de perigo:

Irritante, corrosivo, tóxico, inflamável

Evidências Requeridas

Demonstração:

Os estudantes devem estar aptos a demonstrar entendimento do significado dos símbolos de aviso de perigo utilizados pelos fabricantes nos rótulos dos produtos.

O estudante tem que demonstrar habilidade para trabalhar com asseio e segurança, e de seguir procedimentos e instruções orais e escritas sobre o uso de produtos de limpeza

Título do Módulo: USAR PRODUTOS DE LIMPEZA CORRECTAMENTE

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

É esperado que este módulo alargue e desenvolva habilidades para o manuseamento de produtos de limpeza. Os estudantes estarão aptos a identificar uma variedade de produtos de limpeza disponíveis para utilizar na manutenção de superfícies e a demonstrar conhecimento das suas aplicações, manuseamento correcto e procedimentos de controlo. Este módulo vai iniciar os estudantes na classificação de produtos de limpeza, nas suas utilizações e manuseamento seguro e nos requisitos de armazenagem, controlo e aplicação. Os estudantes vão estar aptos a prepararem-se para o emprego e a desenvolver uma atitude positiva perante a área vocacional que escolheram. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho no Certificado de Nível Vocacional 3, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdos / Contexto:

Correspondente aos Resultados de Aprendizagem 1 – 3

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

É aconselhável a incorporação da avaliação dos Critérios de Desempenho do módulo **DEMONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTAR NO TRABALHO**, nos exercícios práticos deste módulo.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Descrever uma variedade de produtos de limpeza usados na manutenção de uma variedade de superfícies

Os docentes devem fornecer uma vasta variedade de produtos de limpeza para identificação e classificação. Devem ser disponibilizadas amostras de produtos de limpeza. Os estudantes devem também ser expostos a outros produtos, tais como desinfetantes, desodorizantes, emulsionantes e lixívia. Devem ser fornecidas explicações sobre os diferentes tipos de sujidade e exemplos de superfícies dado que o tipo de sujidade encontrada e a natureza da superfície / cobertura do chão ou das paredes determinará o conjunto de produtos de limpeza a ser utilizados. As superfícies mais comuns a ser discutidas incluirão acabamentos de soalho, mobílias, armaduras / instalações e paredes.

Devem ser utilizadas revistas da especialidade e informações dos fabricantes para ajudar na categorização e utilização de produtos de limpeza.

Resultado de Aprendizagem 2: Usar uma variedade de produtos de limpeza

Devem ser disponibilizadas actividades práticas de utilização de produtos de limpeza e os estudantes devem ser encorajados a participar nelas utilizando uma variedade, o mais vasta possível, de produtos. O docente deve começar por demonstrar a identificação dos diferentes tipos de sujidade e a combinação destes com o produto de limpeza apropriado. Poderá ser útil demonstrar os efeitos de aplicar o produto de limpeza errado de forma a reforçar a importância de saber o que utilizar em cada circunstância. O manuseamento de produtos de limpeza é definido pelas instruções do fabricante e pela legislação corrente e os estudantes deverão estar conscientes das consequências de as ignorar. Os estudantes deverão estar aptos a explicar o significado dos símbolos de perigo, tais como irritante, corrosivo, tóxico e inflamável, utilizados pelos fabricantes nos rótulos dos produtos. A capacidade de trabalhar com asseio e de forma segura deve ser demonstrada nas actividades práticas. É também esperado que os estudantes respeitem procedimentos e instruções orais e escritos no que diz respeito à utilização de produtos de limpeza.

A utilização das listas de observação deve ser apresentada aos estudantes o mais cedo possível de forma que estes possam tomar conhecimento do que vai ser esperado deles.

Resultado de Aprendizagem 3: Manusear uma variedade de produtos de limpeza

Gerir uma variedade de produtos de limpeza envolve a utilização, armazenagem e monitorização do movimento dos mesmos. Devem ser explicados e demonstrados os procedimentos relacionados com a decantação a partir de embalagens em bruto e taxas de diluição. É também esperado que os estudantes respeitem procedimentos e instruções orais e escritos no que diz respeito à utilização de produtos de limpeza e devem ser providenciadas várias oportunidades para a prática desta técnica.

O armazenamento de produtos de limpeza deve ser realizado de uma forma asseada e segura, seguindo todas as regras e regulamentações. Os estudantes devem também ser capazes de detalhar os requisitos físicos da área de armazenagem e os procedimentos a ser empregues na recepção, armazenagem e envio de produtos de limpeza. É igualmente esperado que os estudantes estejam conscientes da importância de controlar a armazenagem e utilização de produtos de limpeza e toda a documentação associada.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em USAR PRODUTOS DE LIMPEZA CORRECTAMENTE deve ser activa e centrada no estudante. O estudante terá de realizar um conjunto vasto de tarefas e actividades que vão conter os elementos dos módulos de Competências Genéricas.

É esperado que os estudantes realizem actividades práticas utilizando uma variedade de produtos de limpeza. É importante que durante as actividades práticas sejam observados métodos de trabalho seguros e higiénicos.

Os estudantes deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho de forma a cobrir o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações práticas realistas.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

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

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem ser através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação de cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Orientação para cada um dos Critérios de Desempenho pode ser obtida através de observações e, se tal for necessário, podem ser colocadas questões adicionais para obter mais evidências. No entanto, tanto as questões adicionais como as respostas obtidas devem ser registadas na lista de observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando uma variedade de questões de resposta breve, incluindo estabelecimento de relações, pesquisa de palavras e exercícios de exclusão de alternativas acompanhados com explicações.

Resultado de Aprendizagem 2

Os estudantes devem estar aptos a descrever **três (3)** rótulos industriais de produtos de limpeza, abrangendo o Critério de Desempenho (a), utilizando **três (3)** questões de resposta breve. Para os Critérios de Desempenho (b) e (c) o estudante deve seleccionar os produtos de limpeza correctos em relação ao tipo de sujidade em **três (3)** ocasiões diferentes. Estas evidências devem ser registadas através de uma lista de observação.

Resultado de Aprendizagem 3

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado no seu todo através de um exercício prático numa área de armazenagem simulada.

Os estudantes devem estar aptos a demonstrar o seu entendimento do significado de avisos de perigo na aplicação e armazenagem de produtos de limpeza.

Os estudantes devem demonstrar a sua habilidade para trabalhar com asseio e segurança, e a seguir procedimentos e instruções orais e escritas, na utilização de produtos de limpeza.

Esta avaliação deve ser evidenciada através da utilização de uma lista de observação.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos elementares do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, Nível 4.

Bibliografia

1. **Hotel and Hospital Housekeeping** – Paperback, Joan Caneron Branson, Books Coronet, 0-713-10581-X
2. **Hotel, Hostel & Hospital Housekeeping**, J. Branson/M. Lennox, Hodder & Stoughton, **0-7131 7732 2**
3. **Functional Housekeeping In Hotels And Motels- Hotel Management Series** John F Tales, Itt Educational Services, Asin- B0006shpa
4. **The Professional Housekeeper**, M Schindler, G Tudor & M Scoviak, John Wiley & Sons, 0-47129193-5
5. **Housekeeping Management**, Matt A Casado, John Wiley & Sons, 0-47125189-5

Vídeo

6. **Spick and Span - Correct Cleaning Methods**, O programa aborda a selecção e preparação do equipamento e dos materiais; áreas limpas, secas e molhadas; manutenção e armazenagem de equipamento e químicos de limpeza; limpeza, desinfecção e armazenagem de equipamento; instalações de limpeza e desinfecção; manusear resíduos e panos (linen).

A lista acima apresentada é apenas sugestiva devendo considerar-se toda a bibliografia apropriada.

Necessidades especiais

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

Direitos de Autor PIREP 2008

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

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

MO HCT 013020-Manusear e eliminar resíduos

Título do Módulo: MANUSEAR E ELIMINAR RESÍDUOS

Data:

Nível: 3

Créditos: 4

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão bem-sucedida deste módulo, o estudante deverá estar apto a demonstrar de forma segura o manuseamento, recolha e reciclagem de resíduos.

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

1. Explicar a importância do manuseamento e eliminação correctos dos materiais residuais
2. Demonstrar recolha e eliminação de resíduos de forma segura e higiénica
3. Demonstrar procedimentos de reciclagem

Título do Módulo: MANUSEAR E ELIMINAR RESÍDUOS

Resultado de Aprendizagem 1: Explicar a importância do manuseamento e eliminação correcta dos materiais residuais.

Critérios de Desempenho

- (a) Definir os termos 'resíduos' e 'material residual'

- (b) Explicar a importância do manuseamento e da eliminação correctos dos materiais residuais
 - (c) Explicar a importância do controlo de pragas relacionado com a eliminação de resíduos
 - (d) Explicar o impacto que o manuseamento ou eliminação incorrectos dos resíduos têm sobre a organização
-

Contexto de Aplicação

Material Residual:

Fraldas usadas ou pensos sanitários, vidro, agulhas, laminas, papel, plásticos, cigarros, fósforos e cinzas, restos de comida, recipientes pressurizados, produtos químicos, latas de alumínio, garrafas

Impacto:

Infestação de pragas, doenças, maus cheiros, má imagem, perdas financeiras

Evidências Requeridas

Evidências escritas / orais:

O estudante tem que definir os termos ‘resíduos’ e ‘materiais residuais’, e explicar o impacto que a incorrecta eliminação dos resíduos tem sobre a organização

Título do Módulo: MANUSEAR E ELIMINAR RESÍDUOS

Resultado de Aprendizagem 2: Demonstrar recolha e eliminação de resíduos de forma segura e higiénica

CrITÉRIOS de Desempenho

- (a) Demonstrar a recolha segura de materiais residuais para um ponto central
- (b) Classificar os resíduos de acordo com os procedimentos organizacionais
- (c) Eliminar resíduos de uma forma segura e higiénica

Contexto de Aplicação

Preparação:

Recolha externa, incineração ou compressão, reciclagem

Eliminação:

Preparação, recolha, classificação/separação, empacotar e deitar no caixote do lixo.

Evidências Requeridas

Demonstração:

O estudante tem que demonstrar o processo de recolha, classificação e eliminação de resíduos de forma segura e higiénica.

Título do Módulo: **MANUSEAR E ELIMINAR RESÍDUOS**

Resultado de Aprendizagem 3: Demonstrar procedimentos de reciclagem

Critérios de Desempenho

- | | |
|-----|--|
| (a) | Explicar a importância de reciclar materiais residuais |
| (b) | Descrever os itens adequados para a reciclagem |
| (c) | Identificar produtos prejudiciais para o meio-ambiente |
| (d) | Demonstrar procedimentos de reciclagem |
-

Contexto de Aplicação

Itens para Reciclagem:

Papel, plástico, vidro, latas de alumínio

Evidências Requeridas

Evidência escrita / oral:

O estudante tem que descrever a importância da reciclagem e tem que identificar itens e processos para reciclagem

Demonstração:

O estudante tem que demonstrar o processo de reciclagem do conjunto de materiais residuais

Título do Módulo: MANUSEAR E ELIMINAR RESÍDUOS

NOTAS 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

Os estudantes vão estar aptos a identificar as formas de reciclar uma variedade de produtos residuais, identificando a poupança de custos realizada, ao mesmo tempo que levam em consideração as questões ambientais. Deve ser evidenciada a recolha e eliminação de resíduos de forma segura e higiénica. Os estudantes vão estar aptos a prepararem-se para o emprego e a desenvolver uma atitude positiva perante a área vocacional que escolheram. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho no Certificado de Nível Vocacional 3, mas também melhorar as competências num conjunto de capacidades e qualidades pessoais.

Conteúdos / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3

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

É aconselhável a incorporação da avaliação dos Critérios de Desempenho do módulo MONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTAR NO TRABALHO, nos exercícios práticos deste módulo.

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1: Explicar a importância do manuseamento e eliminação correcta dos materiais residuais.

Os estudantes devem ser expostos a uma variedade de produtos residuais gerados pela indústria da Hotelaria. Ao identificarem a variedade de produtos residuais, devem ser identificados os custos envolvidos na sua eliminação correcta através de exemplos concretos fornecidos pelo docente.

As técnicas de controlo de pragas devem ser investigadas através de pesquisas na internet e através de conversas com uma variedade de especialistas do sector. Devem ser demonstrados exemplos de técnicas de controlo de pragas através da utilização de vídeos.

Os estudantes devem, tanto quanto possível, ser encorajados a desenvolver um projecto escolar de reciclagem de produtos residuais de forma a testar o impacto que estas estratégias têm no ambiente local.

Deve ser mantido um livro de registo das actividades de forma a demonstrar a participação dos estudantes nas actividades de grupo.

Resultado de Aprendizagem 2: Demonstrar recolha e eliminação de resíduos de forma segura e higiénica

O docente deve demonstrar uma variedade de técnicas de recolha de uma variedade de resíduos, com o envolvimento dos estudantes em discussões em grupo. Os estudantes devem ser encorajados a realizar um projecto de recolha de resíduos na sua comunidade local e / ou escola. Ao desenhar o projecto, os estudantes devem ganhar consciência das limitações impostas pelo local. O projecto deve ser conduzido pelo docente encorajando o trabalho em grupo no que diz respeito à definição de objectivos e tarefas e na alocação de áreas de responsabilidade.

Os resíduos devem então ser recolhidos e separados nos diferentes grupos identificados no Âmbito de Aplicação, de uma forma segura e higiénica.

A eliminação dos produtos residuais de forma segura deve ser realizada dentro das limitações do local, sendo que a melhor opção deve ser escolhida pelo docente.

Mais uma vez, deve ser mantido e bem utilizado um livro de registo de actividades, incluindo evidências fotográficas.

Resultado de Aprendizagem 3: Demonstrar procedimentos de reciclagem

Devem ser identificados os pontos de recolha para uma variedade de produtos recicláveis. Os estudantes devem ser encorajados a estabelecer um esquema de reciclagem dentro da escola ou comunidade local. Se tal for possível, os benefícios financeiros devem ser incorporados no projecto de forma a permitir que os estudantes testemunhem esses benefícios. Este aspecto vai também demonstrar o quanto o sector pode beneficiar pela introdução de procedimentos de reciclagem.

Mais uma vez, deve ser mantido e bem utilizado um livro de registo de actividades, incluindo evidências fotográficas.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em MANUSEAR E ELIMINAR RESÍDUOS deve ser activa e centrada no estudante. O estudante terá de realizar um conjunto vasto de tarefas e actividades que vão conter os elementos dos módulos de habilidades genéricas. É esperado que o estudante seja capaz de explicar os princípios associados à eliminação de resíduos de forma higiénica e segura. Os benefícios para as comunidades locais devem ser salientados ao longo do Módulo. Os estudantes deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho de forma a cobrir o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações práticas realistas. Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

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

Abordagem da Avaliação

Os métodos de avaliação utilizados devem ser através de exercícios e tarefas práticas, de forma a gerar evidências que abranjam os Critérios de Desempenho e o Contexto de Aplicação de cada um dos Resultados de Aprendizagem.

Pode ser obtida orientação para cada um dos Critérios de Desempenho através de observações e, se tal for necessário, podem ser colocadas questões adicionais para obter mais evidências. No entanto, tanto as questões adicionais como as respostas obtidas devem ser registadas na lista de observações. Para orientação adicional, verifique as estratégias de avaliação no documento de Informação de Registo da Qualificação.

Resultado de Aprendizagem 1

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado utilizando uma variedade de questões de resposta curta, com consulta, de forma a garantir a oportunidade de o estudante demonstrar o seu entendimento do tema e o trabalho individual realizado durante a aprendizagem e ensino.

Resultado de Aprendizagem 2

A avaliação deste Resultado de Aprendizagem deve ser através da recolha, classificação e eliminação de resíduos, de forma prática, dentro de um projecto desenhado pelo estudante. Os estudantes devem ser avaliados durante as actividades de grupo através da utilização de listas de observação acrescentadas de questões suplementares, conforme requerido.

Os estudantes devem também apresentar os seus livros de registo de actividades para fins de avaliação.

Resultado de Aprendizagem 3

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado através da utilização de questões de resposta curta para os Critérios de Desempenho (a) e (b) e através de listas de observação para os Critérios de Desempenho (c) e (d).

As questões de resposta curta devem revestir uma variedade de formatos, utilizando escolha múltipla, pesquisa de palavras e exercícios de combinações.

Os elementos práticos dos Critérios de Desempenho (c) e (d) devem ser avaliados através da utilização de uma lista de observação durante as etapas finais do projecto dos estudantes.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos elementares do Certificado Vocacional, qualificação de Nível 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, Nível 4.

Bibliografia

1. **Housekeeping Management**, Matt A Casado, John Wiley & Sons, 0-47125189-5

Vídeos

1. **Safety in Food Handling**, 22 minutos vídeo, Produzido na Austrália (2003) O programa explica práticas alimentares correctas e seguras numa cozinha comercial abordando principalmente os seguintes pontos:
 - Bactérias que causam intoxicação alimentar e condições para o seu desenvolvimento
 - Armazenamento seguro de alimentos
 - Causas da contaminação cruzada de alimentos
 - Higiene pessoal
 - Boas práticas de trabalho
 - Limpeza de equipamento e instalações

A lista acima apresentada é apenas sugestiva devendo considerar-se toda a bibliografia apropriada.

Necessidades especiais

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

Direitos de Autor PIREP 2008

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

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

MO HCT 013027-Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos

Título do Módulo: **REALIZAR OPERAÇÕES BÁSICAS DE LIMPEZA DE QUARTOS**
 (housekeeping)

Data:

Nível: **3**

Créditos: **6**

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

Introdução do Módulo: **Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de descrever a provisão de serviços de limpeza de quartos, planificar a limpeza de quartos e demonstrar capacidades de realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos na indústria hoteleira**

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

- 5. Descrever a provisão de serviços de limpeza de quartos na indústria hoteleira**
- 6. Planificar o serviço de limpeza de quartos na indústria hoteleira**

7. Realizar procedimentos de limpeza de quartos de acordo com padrões profissionais

Título do Módulo: **REALIZAR OPERAÇÕES BÁSICAS DE LIMPEZA DE QUARTOS**

Resultado de Aprendizagem 1: **Descrever a provisão serviços de limpeza de quartos na indústria hoteleira**

Critérios de Desempenho

- c) Descrever correctamente os serviços de limpeza de quartos e o seu propósito.
 - d) Destacar correctamente as tarefas e responsabilidades do pessoal do departamento de limpeza de quartos
-

Contexto de Aplicação

Serviços de limpeza de quartos:

Limpeza, roupa de cama e lavandaria, verificação da manutenção dos quartos e das áreas públicas.

Pessoal de limpeza de quartos:

Gestor de limpeza de quartos, supervisor de limpeza do piso, supervisor da lavandaria, serventes de limpeza dos quartos, serventes de lavandaria, serventes de roupa de cama.

Evidências Requeridas

Evidencia oral e/ou escrita:

O estudante deve poder descrever correctamente os serviços e explicar a necessidade da sua provisão. O estudante deve poder claramente identificar as tarefas e responsabilidades do pessoal deste departamento.

Título do Módulo: REALIZAR OPERAÇÕES BÁSICAS DE LIMPEZA DE QUARTOS

Resultado de Aprendizagem 2: Planificar o serviço de limpeza de quartos na indústria hoteleira

Critérios de Desempenho

- c) Identificar correctamente os diferentes tipos de superfícies presentes num quarto e em áreas públicas.
 - d) Identificar o equipamento, materiais e produtos químicos de limpeza apropriados, necessários para realizar os serviços básicos nos quartos e nas áreas públicas.
 - e) Preparar um plano de trabalho eficaz de acordo com a rotina de serviço para a área seleccionada.
-

Contexto de Aplicação

Superfícies:

piso e revestimentos de piso, mobiliário, acessórios, paredes e tectos, janelas, portas

Equipamento:

aspirador, esfregões, limpador de vidros, esponjas, espanadores, escovas, pá de lixo, água, produtos químicos de limpeza: detergentes e ceras (*polishes*)

Plano de trabalho:

horário, sequência, equipamento, materiais, produtos de limpeza

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

O estudante deve poder identificar correctamente as diferentes superfícies encontradas num quarto de hóspedes e numa área pública de um estabelecimento de hotelaria.

Demonstração:

O estudante deve identificar correctamente o equipamento apropriado, materiais e produtos de limpeza utilizáveis quer nos quartos quer numa área pública.

Avaliação do produto

O estudante pode desenvolver **dois** planos de trabalho eficazes para servir um quarto de hóspedes e uma área pública, respectivamente.

Título do Módulo: REALIZAR OPERAÇÕES BÁSICAS DE LIMPEZA E DE QUARTOS

Resultado de Aprendizagem 3: Realizar procedimentos de limpeza de quartos com padrões profissionais

- d) Utilizar equipamento, materiais e produtos de limpeza apropriados, necessários para servir um quarto e uma área pública.
 - e) Realizar as tarefas de serviço de acordo com o plano de trabalho seguindo um manual de procedimentos comum
 - f) Seguir padrões de segurança e higiene.
-

Contexto de Aplicação

Padrões de segurança e higiene:

segurança – para os outros, para si próprio, para o equipamento,

higiene – em relação à comida, locais de trabalho, pessoal

Evidências Requeridas

Evidências de produto:

O estudante pode realizar o serviço de um quarto ou área pública de acordo com o plano trabalho. Os estudantes deverão testar o plano de trabalho que tiverem preparado previamente e assegurar que o tempo e a sequência do plano é eficaz e que os padrões de higiene e segurança são seguidos.

Deverão ser recolhidas evidências em **duas** ocasiões, **uma** incidindo sobre um quarto de hóspedes e, **a segunda**, sobre uma área pública.

Título do Módulo: REALIZAR OPERAÇÕES BÁSICAS DE LIMPEZA DE QUARTOS

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.

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 permita ao estudante planificar e demonstrar procedimentos básicos de limpeza de quartos tal como são efectuados na Indústria Hoteleira e compreender a importância dos padrões organizacionais. O estudante deverá ser capaz de identificar os vários serviços fornecidos pelo departamento de limpeza de quartos e as tarefas gerais por ele realizado. Os estudantes devem preparar-se para o emprego e desenvolver uma atitude positiva em relação à vocação que escolheram. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho ao nível do Certificado, mas também melhorar o nível de competência num conjunto de habilidades.

Conteúdos / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 - 3

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de aprendizagem 1:

Descrever a provisão de serviços de limpeza de quartos na indústria hoteleira o que envolverá a identificação dos diferentes serviços oferecidos e a explanação da necessidade desses serviços. A necessidade de constante comunicação com a recepção deve ser enfatizada para se conhecerem as demandas/necessidades das diferentes áreas do estabelecimento. Estes serviços podem variar nos diversos estabelecimentos e os estudantes devem ter conhecimento disso através da internet e visitando uma série de estabelecimentos. Quando se organizarem visitas exteriores, os estudantes devem estar bem preparados e ter um certo número de questões que permitam recolher a desejável informação detalhada.

Os estudantes deverão ser informados da rotina e os tipos especiais de limpeza realizados, a importância de verificações de manutenção, lidar com os itens que vão à lavandaria tais como lençóis, fronhas, toalhas, tapetes de banho, toalhas de mesas, guardanapos, toalhas de chá, panos de bar, panos de cozinha. A provisão de serviços internos de lavandaria ou o uso de serviços externos deve ser discutida sublinhando as vantagens e desvantagens de ambas opções.

As tarefas e responsabilidades do pessoal do sector devem ser claramente identificadas usando um organigrama para demonstrar os diferentes níveis de serviço.

Resultado de aprendizagem 2:

Planificar o serviço de um quarto ou área pública com padrões profissionais envolve a identificação das diferentes superfícies e o equipamento, materiais e produtos necessários para limpá-las. O equipamento, materiais e produtos envolvidos devem cobrir os mencionados no âmbito de aplicação. No entanto, esta não é uma lista exaustiva e deve incluir produtos locais, sempre que possível. Os estudantes devem ser encorajados, tanto quanto possível, a manusear e usar o equipamento, materiais e produtos. O docente deve demonstrar, num ambiente controlado, o que pode acontecer com o uso incorrecto, especialmente com os produtos químicos. Isto deve ser introduzido no módulo com o título, **USAR OS AGENTES DE LIMPEZA CORRECTAMENTE.**

A tarefa de limpeza de um quarto de hóspedes deverá consistir na limpeza da superfície, na preparação da cama para uso diurno ou nocturno e na preparação da casa de banho. Na área pública tal deverá consistir na limpeza de superfícies, mobiliário, acessórios e armações.

Espera-se que os estudantes sejam capazes de desenvolver planos de trabalho eficazes, um para cada área, ilustrando a natureza dos procedimentos de limpeza, o tempo e a sequência. O estudante deverá receber um modelo de plano de trabalho que poderá ser ajustado à medida que a sua experiência aumente. Os estudantes devem ser encorajados a ver as instruções dos fabricantes em todos os equipamentos, materiais e agentes de limpeza antes de desenvolverem um plano de trabalho. Sugere-se que estas instruções/guias sejam mantidas num livro de registo para referência futura. Novamente, deve-se dar ênfase aos detalhes vindos da recepção em relação a chegadas, partidas, funções, eventos especiais, etc. O docente deve fornecer esta informação aos estudantes.

Resultado de Aprendizagem 3:

Antes da realização deste Resultado de Aprendizagem, os estudantes deverão ter o hábito de ter os seus planos de trabalho verificados e aprovados pelo docente. Realizar os procedimentos de limpeza de um quarto e de uma área pública com padrões profissionais envolverá o uso de equipamento, materiais e produtos de limpeza com padrões profissionais, como identificado no plano de trabalho. Os docentes devem demonstrar o uso de todos os equipamentos e agentes de limpeza dando aos estudantes amplas oportunidades para praticar estas habilidades antes da avaliação. O grau de supervisão variará de estudante para estudante, dependendo da experiência de vida e conhecimento prévio dos diferentes tipos de equipamento, materiais e agentes de limpeza. Os estudantes devem testar o plano de trabalho que desenvolveram previamente e assegurar que o tempo e a sequência do plano é eficaz e os padrões de higiene e segurança são observados. Os docentes podem querer usar esta oportunidade para avaliar Resultados de Aprendizagem do módulo intitulado, DEMONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTARES.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em REALIZAR OPERAÇÕES BÁSICAS DE LIMPEZA E MANUTENÇÃO deve ser activa e centrada no estudante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que vão conter elementos dos módulos de habilidades genéricas. O estudante deve ser capaz de detalhar os deveres e responsabilidades do sector de limpeza de quartos, preparar e executar um plano de trabalho para a limpeza de um quarto ou área pública usando o equipamento e materiais básicos encontrados no sector relevante. Deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante compreende claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho de forma a cobrir o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações de trabalho realistas. Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Durante os exercícios práticos, o trabalho individual deve ser encorajado pois este dará ao estudante experiência prática e a 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 ou num projecto de grupo deve também ser identificado como trabalho individual.

Abordagem da Avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado com perguntas de resposta curta, exercícios de comparação e perguntas de escolha múltipla.

Resultado de Aprendizagem 2

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado através de um plano de trabalho completo que abranja cada um dos Critérios de Desempenho. Deve ser fornecida suficiente informação de base ao estudante bem como uma lista do que deve ser incluído para efeitos de avaliação.

Este Resultado de Aprendizagem deve ser realizado com sucesso antes de se proceder à avaliação do Resultado de Aprendizagem 3.

Resultado de Aprendizagem 3

Este resultado deve ser avaliado numa situação prática com a evidência a ser gerada através de uma lista de observação. Poderão ser usadas questões suplementares para clarificar quaisquer pontos, mas essas perguntas e respostas também deverão ser registadas na lista de observação.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, Nível Médio 4

Bibliografia

1. **Hotel And Hospital Housekeeping** – Paperback, Joan Caneron Branson, Books Coronet, 0-713-10581-X
2. **Hotel, Hostel & Hospital Housekeeping**, J. Branson/M. Lennox, Hodder & Stoughton, 0-7131 7732 2
3. **Functional Housekeeping In Hotels And Motels- Hotel Management Series**, John F Tales, ITT Educational Serviços, Asin- B0006shpa
4. **The Professional Housekeeper**, M Schindler, G Tudor & M Scoviak`, John Wiley & Sons, 0-47129193-5
5. **Housekeeping Management**, Matt A Casado, John Wiley & Sons, 0-47125189-5

Videos:

6. **Spick and Span- Correct Cleaning Methods**, O programa cober a selecção e montagem de equipamento e materiais; áreas limpas, secas e molhadas, equipamento de limpeza, sanitização e armazenamento; instalações de limpeza e sanitização; lidar com resíduos e roupa de cama - 22 min. Produced in Australia (2004)

7. Housekeeping 19 min. Este programa considera a função de limpeza de quartos no âmbito da indústria hoteleira

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

Necessidades especiais

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

Direitos de Autor PIREP 2008

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

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

MO HCT 013028-Realizar procedimentos básicos de recepção

Título do Módulo: REALIZAR PROCEDIMENTOS BASICOS DE RECEPÇÃO

Data:

Nível: 3

Créditos: 4

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

Introdução do Módulo: Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de demonstrar a capacidade de realizar procedimentos da recepção na indústria hoteleira

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

8. Explicar o papel do departamento de recepção num hotel
9. Descrever a organização do departamento de recepção de um hotel
10. Realizar procedimentos de recepção

Título do Módulo: REALIZAR PROCEDIMENTOS BASICOS DE RECEPÇÃO

Resultado de Aprendizagem 1: Explicar o papel do departamento de recepção num hotel

Critérios de Desempenho

8. Descrever as funções da recepção em relação ao ciclo do hóspede.
9. Descrever com precisão a interacção do departamento de recepção com outros departamentos do hotel
10. Definir a terminologia específica usadas na área da recepção

Contexto de Aplicação

Ciclo do Hóspede:

Pré-chegada, chegada, estadia e partida.

Termos específicos:

NFRS (não fez registo de saída, (*traduzido de DNCO*), ficou mais tempo, dormiu fora (pagou, mas não dormiu no quarto, saltador (*skipper*), registo de saída tardio, tarifas diárias (*rack rates*), nível de ocupação dos quartos.

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

O estudante deve poder explicar o papel da recepção em relação ao Ciclo do Hóspede. Adicionalmente os estudantes devem estar familiarizados com a terminologia usada no departamento de recepção. O estudante deve poder explicar a importância de haver uma interação apropriada entre a recepção e outros departamentos no hotel.

Título do Módulo: **REALIZAR PROCEDIMENTOS BASICOS DE RECEPÇÃO**

Resultado de Aprendizagem 2: **Descrever a organização do departamento de recepção de um hotel**

CrITÉRIOS de Desempenho

- c) Identificar o pessoal chave do departamento de recepção e os seus deveres e responsabilidades.
- d) Ilustrar a organização do departamento de recepção num hotel.
- e) Descrever os padrões de turno necessários para uma organização eficiente da recepção.

Contexto de Aplicação

Pessoal chave:

Gestor da recepção, recepcionista-chefe, concierge, gestor de reservas, telefonista, auditor nocturno (*night audit*), funcionário de caixa, pessoal geral da recepção, porteiros

Padrões de turnos:

Turno diurno, turno de reserva, turno da noite, turno alternado.

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

O estudante deve poder descrever a organização da recepção num hotel.

Evidências de produto:

Espera-se que o estudante desenhe um organigrama mostrando as posições chave. O estudante também demonstrará compreensão sobre os padrões de turnos em vigor.

Resultado de Aprendizagem 3: Realizar procedimentos de recepção

Critérios de Desempenho

- c) Atender eficazmente, de maneira apropriada e profissional aos pedidos e questões dos hóspedes.
 - d) Compilar listas detalhadas de chegada e partida de hóspedes a partir dos dados primários disponíveis, de acordo com os procedimentos organizacionais.
 - e) Elaborar uma factura detalhada para o hóspede usando dados primários disponíveis de acordo com os procedimentos organizacionais.
-

Contexto de Aplicação

Questões dos clientes:

Pessoais, telefone, fax, electrónica, privadas, empresariais, função, acomodação, almoço, jantar, diversas

Conta do hóspede:

Devem ser elaboradas facturas manuais e electrónicas integrando os itens de cada departamento do hotel: restaurante, serviço de quartos, lavandaria, bar, diversos

Evidências Requeridas

Evidencia escrita/oral:

Evidências escritas/ orais da capacidade do estudante preparar as listas de chegada e partida dos hóspedes. O estudante deve ser avaliado em **duas** ocasiões diferentes, cobrindo, nomeadamente, a chegada e a partida de hóspedes.

Evidências de produto:

O estudante deve processar os pedidos do hóspede de maneira profissional tendo em conta a apresentação pessoal, a atenção ao cliente e observando a necessidade de precisão no uso de dados primários para compilar as listas de chegada/partida. É desejável que o estudante prepare uma conta de hóspede com os dados fornecidos, cobrindo um mínimo de duas noites de acomodação e extras.

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.

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

O módulo deve permitir ao estudante demonstrar o conhecimento e as habilidades básicas associadas aos procedimentos da receção tal como são desempenhados na Indústria Hoteleira. O estudante deve ser capaz de identificar e praticar os serviços que a receção providencia aos hóspedes e estabelecer um relacionamento com outros departamentos. Os estudantes devem preparar-se para emprego e desenvolver uma atitude positiva em relação à área vocação que escolheram. O módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho ao nível do Certificado, mas também melhorar o nível de competência num conjunto de habilidades.

Conteúdos / Contexto:

Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 - 3

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

Este módulo deve criar oportunidades para:

Resultado de Aprendizagem 1:

Explicar o papel da Recepção no ciclo do hóspede incluirá quatro fases i.e. pré-chegada, chegada, estadia e partida. Este resultado deverá assentar sobre e desenvolver as ideias introduzidas durante o módulo de Introdução à Recepção e Limpeza de Quartos . Dramatizações e simulações poderão ser uma boa maneira de apresentar as diferentes fases e as questões que poderão surgir ao longo das mesmas.

Isso será uma maneira de demonstrar quão crítica é a receção para a satisfação do cliente e portanto para o sucesso do negócio.

Adicionalmente os estudantes devem estar familiarizados com as diferentes definições da situação dos quartos usadas na indústria hoteleira tais como, não fez registo de saída (DNCO), ficou além do tempo, dormiu fora (pagou mas não dormiu no quarto), saltador (*skipper*), registo de saída tardio, e dormente (*sleeper*) (hóspede pagou e saiu mas o status não foi mudado pela receção). Os estudantes devem estar expostos a diferentes categorias de quarto tais como queen, king, geminado, de casal, familiar, estúdio, quarto contíguo, quartos comunicantes, suite, etc. Os estudantes podem pesquisar as comodidades oferecidas em vários estabelecimentos, incluindo padrões internacionais, usando a internet. Esta informação pode ser usada no livro de registo do estudante e ser utilizada para efeitos de avaliação.

É aconselhável incorporar visitas a vários estabelecimentos locais para observar as diferentes expectativas e formas de organização . No entanto será aconselhável aguardar até o Resultado de Aprendizagem 2 , quando os estudantes forem capazes de observar mais aspectos numa única visita. Como em todas as visitas exteriores, os estudantes devem estar bem preparados e ter um número de questões que possibilitem a identificação da informação requerida com detalhe .

Resultado de Aprendizagem 2:

Descrever a organização do departamento de recepção de um hotel envolverá a identificação do pessoal chave e as suas tarefas e responsabilidades. O pessoal chave está descrito no contexto de aplicação mas poder-se-ão incluir outros empregos localmente. Os estudantes devem ser encorajados a identificar informação sobre tarefas e responsabilidades nas ofertas de emprego que apareçam na imprensa local e nacional, e via internet.

Espera-se que os estudantes desenhem um organigrama mostrando as posições chave e como elas se interligam umas com as outras. Dar aos estudantes exemplos de organigramas mal concebidos poderá ser um exercício proveitoso dando-lhes a oportunidade de identificar porque eles são maus e como isso pode ter impacto na experiência de hóspede e igualmente na organização.

Deve ser explicada a importância de ter uma interacção apropriada entre a recepção e outros sectores do hotel. De novo a demonstração de interacção pobre enfatizará a importância da área de recepção coordenar com o resto do estabelecimento.

É recomendável a incorporação de visitas a vários estabelecimentos locais para estabelecer as diferentes expectativas e modalidades organizacionais. Estas visitas deverão incorporar questões do Resultado de Aprendizagem 1. Como em todas as visitas exteriores, os estudantes devem estar bem preparados e ter um número de questões que possibilitem a identificação da informação requerida com detalhe.

Resultado de Aprendizagem 3:

Este resultado envolve exercícios de dramatização e simulações de como processar as solicitações dos hóspedes. Deve incluir no mínimo todos os âmbitos de aplicação com cenários locais introduzidos na altura própria, i.e. mochileiros (*backpackers*), casamentos locais, etc.

Ao estudante deve ser apresentada uma variedade de cenários e ele deve ser encorajado a participar quer como membro do pessoal quer como hóspede de modo a ganhar experiência como ambos. O uso de câmaras de vídeo é recomendado nesta situação pois permitirá aos estudantes auto-avaliarem-se, analisar o seu comportamento e o dos hóspedes, e identificar áreas onde se comportariam/reagiriam de maneira diferente quando confrontados com a mesma situação no futuro.

Ao fornecer informação para as listas de chegada e partida de hóspedes, devem-se incluir erros deliberados nos dados primários e.g. duplicação de detalhes, reservas a mais, erros ortográficos.

O estudante deve poder preparar a conta de um hóspede a partir dos dados fornecidos cobrindo um mínimo de duas noites de acomodação, serviço de refeição e bebida e extras. Aos estudantes deve ser fornecida a maior variedade de cenários possível. Recomenda-se que sejam efectuadas visitas de estudo a hotéis próximos para expor os estudantes às operações diárias da recepção.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino em PROCEDIMENTOS BÁSICOS DA RECEPÇÃO deve ser activa e centrada no estudante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter elementos dos módulos de competências genéricas. O estudante deverá ser capaz de descrever os serviços oferecidos por uma recepção e descrever as funções e tarefas de cada secção da recepção. Ele/ela deve ser capaz de explicar a interacção da recepção com outros departamentos. Os estudantes devem também poder realizar uma série de tarefas operacionais básicas da Recepção, por exemplo processar pedidos e perguntas feitas telefonicamente, compilar listas de chegada e partida, elaborar a conta do hóspede e lidar com os seus

pedidos de maneira profissional e eficiente. 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 o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho de forma a cobrir o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações práticas realistas. Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo.

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

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

Abordagem da Avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

Ao estudante deve ser dado um exercício de dramatização para que demonstre a utilização da terminologia correcta usada durante a chegada e partida do hóspede. Esta evidência do (CD) Critério de Desempenho a) deve ser registado numa lista de observação.

Algumas perguntas curtas devem ser usadas para avaliar o CD b)

Um exercício de comparação avaliará o CD c)

Resultado de Aprendizagem 2

Devem ser usadas algumas perguntas de resposta curta para avaliar os CDs a) e c)

Deve ser desenhado um organigrama para os cenários de pequeno, médio e/ou grande estabelecimento para o CD b)

Resultado de Aprendizagem 3

O método de avaliação deverá consistir em exercícios e tarefas práticas que criem evidência que cubra os critérios de desempenho e todos os ambitos de aplicação. Pretende-se que se adopte o uso de dramatizações para cobrir uma série de situações tais como perguntas/mensagens do hóspede via telefone, e verificar como os estudantes respondem a essas situações.

Deverá ser realizado um exercício de simulação onde o estudante elabora correctamente a conta de um hóspede a partir de dados fornecidos indo de encontro às exigências do Resultado de Aprendizagem

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, Nível Médio 4

Bibliografia

1. **Reception Procedures, Social Skills & Management**, P. Abbot/S. Lewry, Butterworth/Heinemann, 0-582-31931-5
2. **Reception**, P. Abbott/S. Lewry, Butterworth/Heinemann, 0-750- 64230- 0\
3. **Hotel Reception Management**, James A Bardi, John Wiley & Sons, 0-471-01396-X
4. **Basic Hotel Reception Procedures**. Peter Renner, John Wiley & Sons, 0-471-29064-5
5. **Hotel Reception Simulation Work Book With Cd-Rom**, Sheryl F Kline, William Sullivan, John Wiley & Sons, 0-471-20331-9
6. **Reception Operations**, C. Dix/ C. Baird, Longman, 0-582-31931 5
7. **Hotel Reception Training And Management**, Andrews, Mcgraw Hill Education, 0-0745153-6

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

Necessidades especiais

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

Direitos de Autor PIREP 2008

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

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

MO HCT 013029-Demonstrar técnicas básicas de recepção

Título do Módulo: DEMONSTRAR TÉCNICAS DE RECEPÇÃO

Data:

Nível: 3

Créditos: 4

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

Introdução: Ao finalizar com sucesso este módulo o estudante será capaz de realizar os procedimentos de registo de entrada e de saída de hóspedes, explicar os pagamentos que não sejam em numerário ou aqueles efectuados em moeda estrangeira e preparar manuais básicos sobre turnos.

Resumo de Resultados de Aprendizagem:

11. Realizar procedimentos de registo de entrada (*check-in*)
12. Realizar procedimentos de registo de saída (*check-out*)
13. Demonstrar o processamento de pagamentos efectuados em meios alternativos ao numerário ou em moeda estrangeira
14. Descrever os procedimentos sobre turnos

Título do Módulo: DEMONSTRAR TÉCNICAS DE RECEPÇÃO

Resultado de Aprendizagem 1: Realizar procedimentos de registo de entrada

Critérios de Desempenho

- d) Descrever detalhadamente os procedimentos de registo de entrada dos hóspedes.

- e) Registrar os hóspedes adequadamente de acordo com os procedimentos organizacionais.
 - f) Efectuar todos os procedimentos de modo apropriado e profissional.
-

Contexto de Aplicação

Chegada do Hóspede:

Verificar, se necessário, a reserva, identificar a disponibilidade de quartos, a sua categoria, conhecimento das tarifas dos quartos, o procedimento de registo, requerer um depósito se necessário, emitir a chave do quarto, e dar indicações ao hóspede sobre a localização do quarto.

Profissionalismo:

Fazer o hóspede sentir-se bem vindo mostrando preocupação por ele. Estar bem vestido, apurado e apresentável. Manter contacto visual.

Evidências Requeridas

Evidência escrita/oral:

Os estudantes devem poder escrever correctamente os métodos de registo de entrada dos hóspedes.

Evidências de produto

Os estudantes devem poder preparar o registo de entrada dos hóspedes, registar com precisão os hóspedes recebidos e cumprir os procedimentos de modo adequado e profissional

Título do Módulo: DEMONSTRAR TÉCNICAS DE RECEPÇÃO

Resultado de Aprendizagem 2: Realizar procedimentos de registo de saída

Critérios de Desempenho

- c) Descrever detalhadamente os procedimentos de registo de saída dos hóspedes.
 - d) Registrar os hóspedes apropriadamente de acordo com os procedimentos organizacionais.
 - e) Efectuar todos os procedimentos de modo apropriado e profissional.
-

Contexto de Aplicação

Registo de saída de hóspedes:

Preparar a conta do cliente: cobrar pelo quarto o preço correcto, cobrar os itens usados e quaisquer despesas extra deduzindo sobre um eventual depósito e, se necessário, reembolsando-o. Receber a chave do quarto, registar o nível de satisfação do hóspede ou comentários.

Evidências Requeridas

Evidência escrita/oral:

Os estudantes devem descrever correctamente os métodos de registo de saída dos hóspedes.

Evidências de produto:

Os estudantes devem realizar correctamente os procedimentos de registo de saída dos hóspedes.

Título do Módulo: DEMONSTRAR TÉCNICAS DE RECEPÇÃO

Resultado de Aprendizagem 3: Demonstrar o processamento de pagamentos efectuados em meios alternativos ao numerário ou em moeda estrangeira

Critérios de Desempenho

- d) Descrever com precisão diferentes métodos de pagamentos em meios alternativos ao numerário
- e) Demonstrar os procedimentos para aceitação de pagamentos em meios alternativos ao numerário
- f) Converter com precisão um conjunto de moedas estrangeiras em meticais.

Contexto de Aplicação

Meios alternativos ao numerário:

GPO (sigla não traduzida), cheques, cheques de viagem (*travellers' cheques*), cartões de crédito e de débito, e vouchers.

Moedas Estrangeiras:

Euro, Rand Sul Africano, Dólar Americano, Libras Esterlinas.

Evidências Requeridas

Evidência escrita/oral:

Os estudantes são capazes de descrever os diferentes métodos de pagamento em meios alternativos ao numerário.

Evidências de produto:

Espera-se que os estudantes demonstrem o procedimento para a aceitação de pagamentos em meios alternativos ao numerário e para converter moedas estrangeiras para o respectivo valor em meticais.

Título do Módulo: DEMONSTRAR TÉCNICAS DE RECEPÇÃO

Resultado de Aprendizagem 4: Descrever os procedimentos sobre turnos

Critérios de Desempenho

- c) Descrever os procedimentos básicos para cada turno
- d) Descrever os procedimentos a seguir nas mudanças de turno

Contexto de Aplicação

Turnos:

Turno do dia, turno de reserva (*back shift*), turno da noite e turno alternado (*split-shift*).

Evidências Requeridas

Evidência escrita/oral:

Os estudantes devem ser capazes de produzir um manual básico detalhando os procedimentos a ser seguidos ao iniciar o turno e ao transferir as responsabilidades do mesmo.

Título do Módulo: DEMONSTRAR TÉCNICAS 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 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 o módulo aumente e desenvolva as habilidades de atendimento dos estudantes ao nível dos procedimentos de chegada e saída de hóspedes de acordo com os padrões da Indústria de Hoteleira. Os estudantes deverão ser capazes de realizar os procedimentos de registo de entrada e saída e processar diferentes meios de pagamento em meios alternativos ao numerário e em moedas estrangeiras. Os estudantes deverão preparar-se para o emprego e desenvolver uma atitude positiva em relação à vocação que escolheram. Este módulo vai tentar, não só corresponder às necessidades técnicas dos estudantes, para terem um bom desempenho no Certificado de Nível 3, mas também melhorar as competências num conjunto de habilidades.

Conteúdos / 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:

Resultado de Aprendizagem 1:

Realizar procedimentos de registo de entrada

Este resultado de aprendizagem cobre a realização de procedimentos de registo de entrada para hóspedes que cheguem com ou sem reserva prévia. Ao iniciar o tema, deve-se fazer referência aos módulos realizados anteriormente sobre práticas de atendimento. A demonstração dos procedimentos dos diferentes sistemas de registo de entrada deve sublinhar a necessidade de fazer o hóspede sentir-se bem vindo em todos os momentos. Deve ser dada ao estudante a oportunidade para praticar essas habilidades através de exercícios de dramatização e simulações num ambiente não intimidatório. O uso de listas de observação pelos colegas e docentes criará oportunidades para uma interacção construtiva e para destacar as melhores práticas. Estas sessões devem também ser gravadas para permitir os estudantes avaliarem o seu próprio desempenho e comparar e contrastar os seus desempenhos à medida que progridam no módulo. Os estudantes devem experimentar sistemas de registo de entrada manuais e electrónicos sempre que possível.

Devem organizar-se visitas a estabelecimentos que utilizem ambos sistemas para permitir aos estudantes verem e, se possível, operarem uma variedade de sistemas. Contudo, é aconselhável que estas visitas ocorram durante o ensino do Resultado de Aprendizagem 2 para otimizar o benefício para os estudantes. Estas visitas devem ser coordenadas com os docentes de outros módulos para uma completa cooperação com o sector.

O estudante deve ser encorajado a manter sempre uma imagem profissional, prestando atenção à higiene pessoal e apresentação, uso de linguagem apropriada, linguagem corporal e manutenção de contacto visual com o hóspede durante o procedimento de registo de entrada.

Resultado de Aprendizagem 2:

A realização de procedimentos de registo de saída envolverá a preparação do extracto completo da conta de um cliente. Deverão ser adoptadas e aplicadas modalidades similares a aquelas utilizadas no Resultado de Aprendizagem 1.

O docente deve explicar uma variedade de meios de obtenção das reacções dos hóspedes, incluindo: preenchimento de questionários curtos, opiniões verbais e a maneira de registá-las e comentários de acompanhamento.

Devem ser organizadas visitas exteriores e/ou palestras com oradores externos para permitir uma aprendizagem experiencial. Estas visitas devem incorporar questões do Resultado de Aprendizagem 1. Como em todas as visitas exteriores, os estudantes devem ser bem preparados e ter um número de questões preparadas para obter a necessária informação com detalhe.

A apresentação de situações inesperadas ao estudante pode também ser feita através de exercícios de dramatização em que o docente proporcionará uma variedade de situações i.e. factura contestada, hóspede insatisfeito e reclamação do hóspede.

O estudante deve ser encorajado a manter sempre uma imagem profissional, prestando atenção à higiene pessoal e apresentação, uso de linguagem verbal e corporal apropriada e manutenção de contacto visual com o hóspede durante o procedimento de registo de saída.

Resultado de Aprendizagem 3:

Os estudantes devem ter conhecimento dos diferentes métodos de pagamento feitos em meios alternativos ao numerário, como os atrás referidos. O docente deve assegurar-se que todas as transacções são legais e que todas as verificações necessárias são realizadas. Uma pequena lista de verificação permitirá aos estudantes seguir os procedimentos correctos em primeira instância.

Os estudantes devem poder realizar a conversão do conjunto de moedas estrangeiras mais usadas anteriormente referidas. O professor deve fornecer as taxas de câmbio mais actualizadas quando solicitar aos estudantes que calculem o valor em meticais.

Exercícios de simulação conjuntamente com os de cálculo ajudarão a desenvolver as habilidades necessárias para esta área.

Resultado de Aprendizagem 4:

O uso de oradores visitantes de estabelecimentos locais é muito recomendável uma vez que eles podem fornecer informação mais actualizada baseada nas suas próprias experiências.

O estudante deve ser encorajado a manter um livro de registo das actividades incluindo pesquisas na internet. Isto ajudará a criar um manual básico de operações para um estabelecimento de pequena-média dimensão.

Abordagens para Gerar Evidências

O ensino e aprendizagem de DEMONSTRAR TÉCNICAS DE RECEPÇÃO, deve ser activa e centrada no estudante. O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que irão conter elementos dos módulos de habilidades genéricas. Espera-se que os estudantes sejam capazes de lidar efectivamente com os clientes que desejem efectuar o registo de entrada ou de saída com uma variedade de meios de pagamento. Deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que o estudante percebe claramente a natureza e o propósito do trabalho.

O estudante irá desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho de forma a cobrir o Contexto de Aplicação. As tarefas e actividades realizadas deverão fornecer oportunidades para o desenvolvimento de competências em situações práticas realistas. Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir envolvimento individual e como membro de grupo. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

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

Abordagem da Avaliação

Resultados de Aprendizagem 1, 2, 3

Estes Resultados de Aprendizagem devem ser avaliados usando exercícios práticos, que envolvam dramatizações e simulações. Aos estudantes deve ser apresentada suficiente informação de base que lhes permita realizar os exercícios no melhor das suas capacidades. A avaliação deve ser obtida através de listas de observação complementadas com perguntas suplementares sempre que necessário. Estas perguntas e respostas devem ser registadas nas listas de observação.

Resultados de Aprendizagem 4

Este Resultado de Aprendizagem deve ser avaliado usando os manuais básicos produzidos durante o processo de aprendizagem. No início do módulo, deve ser fornecida uma lista que ajude os estudantes a estruturar os manuais e os mesmos poderão aceder aos materiais de aprendizagem ao longo do módulo.

Progressão

Este módulo é parte de um conjunto desenvolvido, que na totalidade compõe os módulos obrigatórios da qualificação de Nível Médio 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional do PIREP, Nível Médio 4

Bibliografia

1. **Front Office Procedures, Social Skills & Management**, P. Abbot/S. Lewry, Butterworth/Heinemann, 0-582-31931-5
2. **Front Office- 2 Edition**, P. Abbott/S. Lewry, Butterworth/Heinemann, 0-750- 64230- 0
3. **Hotel Front Office Management**, James A Bardi, John Wiley & Sons, 0-471-01396-X
4. **Basic Hotel Front Office Procedures**. Peter Renner, John Wiley & Sons, 0-471-29064-5
5. **Hotel Front Office Simulation Work Book With Cd-Rom**, Sheryl F Kline, William Sullivan, John Wiley & Sons, 0-471-20331-9
6. **Front Office Operations**, C. Dix/C. Baird, , Longman, 0-582-31931 5
7. **Hotel Front Office Training And Management**, Andrews, Mcgraw Hill Educação, 0-0745153-6

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

Necessidades especiais

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

Direitos de Autor PIREP 2008

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

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