

**CERTIFICADO VOCACIONAL DE NÍVEL III**  
**em**  
**SERVIÇO DE RECEPÇÃO E ANDARES**

2. INFORMAÇÃO PARA O REGISTO DA QUALIFICAÇÃO .....	4
2.1. Plano de estudo	4
2.2. Grupo Alvo e Pontos de Saída .....	7
2.3. Formas e Requisitos de Instrução .....	7
2.4. Estratégia de Avaliação dos candidatos .....	8
2.5. Proposta de Implementação do Plano de Estudo.....	10
3. UNIDADES DE COMPETÊNCIA GENÉRICAS.....	11
UCHG013001 Relacionar-se socialmente forma eficaz.....	11
UC HG013002 Preparar se para o emprego .....	14
UCHG023001 Usar a lingua inglesa em situações profissionais.....	17
UCHG023002 Comunicar informação de trabalho .....	18
UCHG023003 Ler e responder a materiais escritos .....	19
UC HG023004 Produzir materiais escritos .....	20
UC HG033001 Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade.....	21
UC HG033002 Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso .....	23
UC HG043001 Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional.....	24
UCHG043002 Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas.....	26
UC HG053001 Utilizar o computador pessoal para acesso a informação e comunicação.....	28
UC HG053002 Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples.....	31
4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS.....	33
UCHTR013001101 Interagir com os clientes .....	33
UC HTR013002101 Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas .....	35
UC HTR013003101 Introduzir serviços de Recepção e Alojamento .....	38
UC HTR013004101 Demonstrar higiene e segurança elementares no trabalho.....	40
UC HTR013005101 Demonstrar preparação elementar de alimentos .....	43
UC HTR013006101 Cumprir com vendas básicas .....	46
UC HTR013007101 Providenciar decoração básica para Hotelaria e Turismo.....	48
UC HTR013008101 Identificar a historia e cultura local .....	50
UC HTR013009101 Compreender o Papel do Governo no sector da Hotelaria e Turismo.....	52
UC HTR013010101 Operar um ponto de Vendas .....	54
UC HTR013011101 Realizar o controlo de inventários .....	56
UC HTR013012101 Usar correctamente produtos de limpeza.....	58
UC HTR013013101 Manusear e eliminar resíduos .....	61
UC HTR013014101 Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos .....	62
UC HTR013015101 Realizar procedimentos básicos de recepção.....	64
UC HTR013016101 Demonstrar técnicas básicas de recepção.....	66
UC HTR013017101 Realizar um Projecto Integrado.....	68
UC HTR013018101 Levar a cabo uma experiência de trabalho .....	70
6. MÓDULOS DE COMPETÊNCIA GENÉRICOS.....	72
MO HG013001 Relacionar-se socialmente de forma eficaz .....	72
MO HG013002 Preparar-se para o emprego .....	77
MO HG023001 Usar lingua Inglesa em situações profissionais .....	81
MO HG023002 Comunicar informação trabalho.....	87
MO HG023003 Ler e responder materiais escritos.....	92
MO HG023004 Produzir materiais escritos .....	97
MO HG043001 Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional .....	101
MO HG043002 Interpretar produzir textos escritos .....	107
MO HG053002 Utilizar aplicações simples.....	112
7. MÓDULOS DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS .....	119
MO HTR013001101 Interagir com os Clientes .....	119
MO HTR013002101 Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas .....	127
MO HTR013003101 Compreender os sectores da Hotelaria e Turismo .....	135

MO HTR013004101	Introduzir Serviços de Recepção e Alojamento .....	143
MO HTR013005101	Demonstrar Higiene e Segurança Elementar no Trabalho .....	151
MO HTR013006101	Demonstrar preparação elementar de alimentos.....	161
MO HTR013007101	Cumprir com vendas básicas.....	170
MO HTR013008101	Providenciar decoração interior básica para Hotelaria e turismo.....	178
MO HTR013009101	Identificar a História e Cultura local .....	186
MO HTR013010101	Compreender o papel do Governo no Turismo .....	194
MO HTR013011101	Levar a cabo a experiência de trabalho no sector da Hotelaria e Turismo .....	200
MO HTR013012101	Operar um ponto de Vendas.....	208
MO HTR013013101	Realizar o controlo de inventários.....	215
MO HTR013014101	Usar correctamente produtos de limpeza .....	223
MO HTR013015101	Manusear e eliminar resíduos.....	231
MO HTR013016101	Realizar procedimentos básicos de limpeza de Quartos .....	238
MO HTR013017101	Realizar procedimentos básicos de recepção .....	246
MO HTR013018101	Demonstrar técnicas básicas de recepção .....	254
MO HTR013019101	Realizar um Projecto Integrado .....	262
MO HTR013019101	Levar a cabo uma experiência de trabalho no sector de Hotelaria e turismo .....	272

## 2. INFORMAÇÃO PARA O REGISTO DA QUALIFICAÇÃO

### 2.1. Plano de estudo

Título da Qualificação	<b>Certificado Vocacional de Nível 3 em Serviços de Recepção e Andares</b>			
Código Nacional	Q HTR01301101			
Campo	Hotelaria e Turismo	Sub campo	01 Hotelaria	
Nível do QNQP	3	Créditos totais:	120	
Data do registo		Data da revisão do registo:		
Progressão:	Os graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa do sector como rececionistas, encarregados pela arrumação e limpeza de quartos, governantas(es) ou ingressar num curso de Certificado Vocacional de Nível 4 do Campo de Hotelaria e Turismo.			
<b>Regras de combinação de módulos</b>				
<b>Módulos de habilidades genéricas:</b> O candidato deve completar um mínimo de <b>24 créditos.</b>				
<b>Módulos de Habilidades Vocacionais :</b> O candidato deve completar um mínimo de <b>84 credits.</b>				
<b>Módulos de Projecto Integrado e de Experiência de Trabalho:</b> O candidato deve completar um mínimo de <b>12 créditos.</b>				
<b>Conteúdo da Qualificação</b> <b>Módulos constantes nesta Qualificação</b>				
Código do Módulo	Código da Unidade de Competência relacionada	Título do Módulo	Número de Créditos	Horas normativas
<b>Módulos de habilidades genéricas</b>				
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	Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade.	2	20
MO HG033002	UC HG033002	Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso	2	20
MO HG043001	UC HG043001	Interpretar e produzir enunciados	2	20

		orais de carácter informativo-funcional		
MO HG043002	UC HG043002	Interpretar e produzir enunciados orais de interesse quotidiano	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
<b>Sub-Total</b>			<b>24</b>	<b>240</b>
<b>Módulos de Habilidades Vocacionais</b>				
MO HTR013001101	UC HTR013001101	Interagir com os clientes	6	60
MO HTR013002101	UC HTR013002101	Introduzir serviços de Comidas e Bebidas	6	60
MO HTR013003101	UC HTR013003101	Compreender os sectores de Hotelaria e Turismo	6	60
MO HTR013004101	UC HTR013004101	Introduzir serviços de Recepção e Andares	6	60
MO HTR013005101	UC HTR013005101	Demonstrar Higiene e Segurança elementares	6	60
MO HTR013006101	UC HTR013006101	Demonstrar preparação elementar de alimentos	8	80
MO HTR013007101	UC HTR013007101	Cumprir com vendas Básicas	4	40
MO HTR013008101	UC HTR013008101	Providenciar decoração básica para Hotelaria e Turismo	4	40
MO HTR013009101	UC HTR013009101	Identificar Historia e Cultura Locais	4	40
UC HTR013010101	UC HTR013010101	Compreender o Papel do Governo no sector da Hotelaria e Turismo	4	40
MO HTR013011101	UC HTR013011101	Operar um ponto de Vendas	4	40
MO HTR013012101	UC HTR013012101	Realizar o controle de Inventários	4	40
MO HTR013013101	UC HTR013013101	Usar correctamente produtos de limpeza	4	40
MO HTR013014101	UC HTR013014101	Manusear e eliminar resíduos	4	40
MO HTR013015101	UC HTR013015101	Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos	6	60
MO HTR013016101	UC HTR013016101	Realizar procedimentos básicos de recepção	4	40
MO HTR013017101	UC HTR013017101	Demonstrar técnicas básicas de recepção	4	40
<b>Sub- Total</b>			<b>84</b>	<b>840</b>

<b>Projecto Integrado e Experiência de Trabalho</b>				
MO HTR013018101	UC HTR013018101	Realizar um Projecto integrado	4	40
MO HTR013019101	UC HTR013019101	Levar a cabo uma experiência de trabalho na Hotelaria e Turismo	8	80
<b>Sub-total</b>			<b>12</b>	<b>120</b>
<b>TOTAL</b>			<b>120</b>	<b>1200</b>

## 2.2. Grupo Alvo e Pontos de Saída

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>

## 2.3. Formas e Requisitos de Instrução

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	
<b>Instalações e Equipamento</b>	<p>Equipamento completo para operações de Cozinha</p> <p>Equipamento completo para operações de restaurante</p> <p>Equipamento para operações de recepção e Andares</p> <p>Equipamento completo para práticas de Recepção, restaurante e Andares</p> <p>Sala de computadores</p> <p>Biblioteca</p>
<b>Recursos</b>	<p>Seleção de alimentos da época frescos e locais</p> <p>Materiais de referência para cada estudante</p> <p>Livros de trabalho</p> <p>Uniformes de Cozinha</p> <p>Facas de cozinha</p> <p>Livros para praticas e de teoria de Cozinha para cada aluno</p> <p>Livros para praticas e de teoria de Recepção e Andares para cada aluno</p>
<b>Duração</b>	<p>A duração será de um ano, 38 semanas, 32 horas semanais em média durante 2 semestres.</p> <p>Outras durações possíveis de instrução negociáveis com os empregadores ou estudantes individualmente.</p>

## 2.4. Estratégia de Avaliação dos candidatos

Estratégias de avaliação dos candidatos							
Instrumentos			Ficha de avaliação / Entrevista estruturada	Lista de verificação / Ficha de entrevista estruturada / Apresentação	Lista de verificação / Diário / Livro de registos	Diário / Livro de registos	Estudos de caso / Lista de verificação
Métodos			Correcção e classificação 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					
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	Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade.	2					
G	Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso	2					
G	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	2					
G	Interpretar e produzir enunciados orais de interesse quotidiano	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					

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
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	
V	Realizar um Projecto Integrado						
V	Levar a cabo uma experiência de trabalho na Hotelaria e Turismo	12	x		x	x	

## 2.5. Proposta de Implementação do Plano de Estudo

Semestre	Título do Módulo
<b>Módulos de habilidades genéricas</b>	
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	Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade.
1	Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso
1	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional
1	Interpretar e produzir enunciados orais de interesse quotidiano
1	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação
1	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples
<b>Módulos de Habilidades Vocacionais</b>	
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	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
	Realizar um Projecto Integrado
2	Levar a cabo uma experiência de trabalho

### 3. UNIDADES DE COMPETÊNCIA GENÉRICAS

#### UCHG013001 Relacionar-se socialmente forma eficaz

##### Registo de Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	<b>Relacionar-se socialmente de forma eficaz</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> 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.			
<b>Código</b>	UC HG013001	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	<b>Habilidades Genéricas</b>	<b>Sub Campo</b>	<b>Habilidades para a vida</b>
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão do Registo</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
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.
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita/oral</i> Evidência escrita e oral de que o candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preenche o instrumento de auto-conhecimento e os comportamentos seus e dos outros que lhe geram satisfação;</li> <li>• Analisa e discute as diferenças pessoais e a sua relevância no contexto profissional e contexto social;</li> <li>• Analisa e discute como as suas fraquezas podem ser complementadas com as forças dos outros;</li> <li>• Elabora um plano de desenvolvimento para colmatar as suas fraquezas; e</li> <li>• Explica aos outros qual o seu valor como pessoa em função das suas características pessoais e história profissional e social.</li> </ul>	
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.	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>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.</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 dúvidas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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 critérios de desempenho referidos.</p>	<p>Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo).</p>
<p>3. Comunicar assertivamente</p>	<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) Dá 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 style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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 critérios 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>
<p>4. Trabalhar em equipa e liderar equipas</p>	<p>a) Percebe as fases necessárias para a formação da equipa e os comportamentos típicos interpessoais e comportamentos típicos do grupo, durante essas fases e</p>	<p>Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos.</p>

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p>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 informais.</p> <p>c) Gere os conflitos do grupo e aproveita os conflitos para clarificar papéis.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidências escritas, orais, simulação/dramatização</i></p> <p>a) Explica como a equipa se vai construindo ao longo das fases, ilustrando a explicação com exemplos práticos;</p> <p>b) Com base nos objectivos de uma tarefa, define os papéis, formais e informais, para cada um dos membros de uma equipa de trabalho; e</p> <p>c) 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> <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>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>
<p>5. Estabelecer relações em que todos ganham</p>	<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 style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Simulação/dramatização:</i>            Evidências, através de uma simulação/dramatização em grupo, de que o candidato:</p> <p>a) Demonstra os critérios de desempenho para preparar um encontro de negociação de acordo com uma lista de verificação; e</p> <p>b) Demonstra os critérios de desempenho para dirigir uma reunião de negociação de acordo com uma lista de verificação.</p>	<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>

## UC HG013002 Preparar se para o emprego

### Registo de Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	<b>Preparar-se para o emprego</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>	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.		
<b>Código</b>	UC HG013002	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	<b>Habilidades Genéricas</b>	<b>Sub Campo</b>	<b>Habilidades para a vida</b>
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão do Registo</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
1. 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.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escrita e orais de que o candidato: a) 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 b) Descreve em detalhe a sua actividade, destacando as actividades que mais contribuem para os objectivos da organização.	
2. 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.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escrita que o candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Descreve as tarefas que executa.</li> <li>b) Classifica as tarefas de acordo com uma matriz de importância e urgência.</li> <li>c) 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.</li> <li>d) Elabora a síntese de um encontro ou de uma exposição.</li> </ul>	
<p>3. Candidatar-se a um emprego</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Elabora o CV em função da vaga de trabalho apresentado por diferentes meios.</li> <li>b) Prepara-se adequadamente para uma entrevista de trabalho, questionando-se sobre os aspectos-chave com que se deve preocupar.</li> <li>c) Realiza com sucesso uma entrevista de trabalho.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Evidências através de simulação/dramatização:</li> <li>b) Preparação de uma entrevista em que o candidato se questiona sobre quais os aspectos-chave com que se deve preocupar; e</li> <li>c) 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.</li> </ul>	<p>Contexto profissional: elaboração de um CV e entrevista para emprego.</p>
<p>4. Definir o problema e os objectivos a atingir e avaliar e ponderar as alternativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Recolhe informações que lhe permitem definir com clareza o problema a resolver.</li> <li>b) Caracteriza o problema, identificando seus sintomas e causas.</li> <li>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.</li> </ul>	<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: área ou equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)</p>

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita/oral</i>            Evidências escritas e orais de que o candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Perante um problema concreto descrito num estudo de caso, consegue separar a informação fundamental da acessória.</li> <li>b) 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.</li> <li>b) 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.</li> </ul>	

UCHG023001 Usar a língua inglesa em situações profissionais

Registo de Unidade de Competência

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

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
1. Cumprimentar e apresentar-se a outras pessoas formal e informalmente	a) Pergunta o nome a outro e é capaz de dizer o seu nome e apelido. b) Apresenta-se e cumprimenta outros formal e informalmente. c) Usa expressões corteses.	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. Informal: ocasiões sociais com amigos.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	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.	
2. Interagir com outros, partilhar e pedir informação	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.	Troca de informação numa variedade de ambientes.  Partilha e solicitação de informação: oral, escrita, cara a cara, por telefone
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	O candidato deve demonstrar compreensão e habilidade para comunicar claramente e 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.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	O candidato deve demonstrar uma compreensão e habilidades para preencher formulários e escrever parágrafos curtos usando gramática e pontuação apropriadas.	

## UCHG023002 Comunicar informação de trabalho

### Registo da Unidade de Competência

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

<b>Elementos de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
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.  Nível de dificuldade: todo o vocabulário será familiar ao candidato; a comunicação terá uma estrutura simples.  Grau de detalhe: contendo vários itens de informação.
<b>Evidências Requeridas</b>		
O candidato deve demonstrar a habilidade de manter uma interacção profissional simples de acordo com os critérios de desempenho e os contextos de aplicação.		
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"> <li>• Anúncios e instruções.</li> <li>• Aulas.</li> <li>• Apresentações.</li> <li>• Noticiários.</li> <li>• Debates e discussões.</li> <li>• Conversações telefónicas.</li> <li>• Entrevistas para emprego.</li> </ul>
<b>Evidências Requeridas</b>		
O candidato deve demonstrar habilidade de identificar tipos diferentes de comunicados.		
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 esta expresso completamente nos critérios de desempenho
<b>Evidências Requeridas</b>		
O candidato deve mostrar habilidade de discutir e fazer apresentações sobre tópicos que lhe são familiares.		

## UCHG023003 Ler e responder a materiais escritos

### Registo de Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	<b>Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> 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.			
<b>Código</b>	UC HG023003	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	<b>Habilidades Genéricas</b>	<b>Sub Campo</b>	<b>Inglês</b>
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão do Registo</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
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
	<b>Evidências Requeridas</b> 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.
	<b>Evidências Requeridas</b> O candidato deve demonstrar uma compreensão providenciando as respostas apropriadas a cada tarefa.	

**UC HG023004 Produzir materiais escritos**  
**Registo de Unidade de Competência**

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

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
1. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos na língua Inglesa	a) Identifica o objectivo de textos. b) Identifica o contexto de textos. c) Identifica definições e significados especializados.	Distinção entre características de uma variedade de formas literárias.  Especializado: relacionado com a sua área vocacional.
	<b>Evidências Requeridas</b> O candidato deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos escrita na sua área vocacional.	
2. 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"> <li>▪ Descrições</li> <li>▪ Narrativas</li> <li>▪ Relatórios</li> <li>▪ Cartas</li> </ul>
	<b>Evidências Requeridas</b> Os candidatos devem demonstrar habilidade de produzir uma variedade de textos específicos da sua área vocacional.	

**UC HG033001 Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade**  
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade.		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Nesta unidade o candidato fica apto a resolver problemas simples do dia-a-dia relacionados com custos, receitas e lucros, usando um modelo matemático.			
<b>Código</b>	UC HG 03 3001	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Habilidades Genéricas	<b>Sub Campo</b>	Matemática
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão do Registo</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
1. Efectua cálculos com números reais.	a) Identifica os vários conjuntos de números que constituem os números reais: conjunto dos números naturais, dos racionais, dos inteiros e dos irracionais. b) Representa na recta graduada números reais. c) Efectua cálculos com números negativos, inteiros e não inteiros. d) Efectua cálculos com números irracionais. e) Resolve equações e inequações lineares.	Operações no conjunto dos números reais: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação.  Extractos da História da Matemática, relativos ao desenvolvimento dos conjuntos de números.  Recta graduada.  Equações e inequações lineares
	<p align="center"><b>Evidências Requeridas</b></p> Para os Critérios de Desempenho a) - d): Evidência escrita de que o candidato distingue os vários conjuntos de números, de que é capaz de os representar na recta graduada e de que realiza correctamente cálculos (adição, subtração, multiplicação, divisão e potenciação) com números reais, inteiros e não inteiros, positivos e negativos, racionais e irracionais, tal como está descrito nos critérios de desempenho.  Para o Critério de Desempenho e): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver equações e inequações lineares, indicando previamente se elas têm solução.	
2. Resolve equações e inequações do 2º grau.	a) Discute e resolve equações do 2º grau. b) Estuda e representa graficamente funções quadráticas. c) Discute e resolve inequações do 2º grau.	Equações e inequações do 2º grau.  Problemas conducentes a equações e inequações do 1º e do 2º grau.  Problemas representados por funções quadráticas.

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

UC HG033002 Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso

Registo de Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Nesta unidade o candidato fica apto a calcular distâncias entre pontos de difícil acesso.			
<b>Código</b>	UC HG 03 3002	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Habilidades Genéricas	<b>Sub Campo</b>	Matemática
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão do Registo</b>	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Determina distâncias entre pontos em figuras dadas.	a) Calcula as medidas dos lados e dos ângulos de triângulos rectângulos. b) Resolve triângulos.	Razões trigonométricas no triângulo rectângulo.
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato, utilizando o Teorema de Pitágoras e as razões trigonométricas seno, cosseno e tangente de ângulos agudos, é capaz de calcular a medida dos lados e dos ângulos de triângulos rectângulos dados.  Para o Critérios de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato, utilizando o conceito de semelhança de triângulos, o Teorema de Tales, o Teorema dos Senos e o Teorema dos Cossenos, é capaz de calcular a medida dos lados e dos ângulos de triângulos dados.	Teorema de Pitágoras.  Teorema de Tales.  Conceito e critérios de semelhança de triângulos.  Teoremas dos Senos e dos Cossenos.
2. Constrói uma figura para representar um problema e usá-la para calcular a distância entre pontos de difícil acesso.	a) Esboça uma figura para representar um problema de cálculo de distâncias entre pontos de difícil acesso. b) Determina as distâncias acima referidas, discute e interpreta a solução.	Edifícios, árvores e postes de iluminação existentes no local.
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> Para o Critério de Desempenho 1.: Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de esboçar uma figura geométrica a partir dum enunciado.  Para o Critério de Desempenho 2.: Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de utilizar esta figura para calcular distâncias entre pontos de difícil acesso em que não é possível fazer uma medição, discutir e interpretar o resultado.	

**UC HG043001 Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional**  
**Registo de Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	<b>Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo- funcional</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> 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.			
<b>Código</b>	UC HG043001	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	<b>Habilidades Genéricas</b>	<b>Sub Campo</b>	Português
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão do Registo</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
1. Retirar ideias principais de discursos ouvidos	a) Ouvido um texto jornalístico, indica ocorrência, data, intervenientes, local do acontecimento. b) 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.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<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.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<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> a) Apresenta as suas ideias e opiniões num debate sobre um tema. b) Faz perguntas pertinentes sobre o tema. c) Esclarece as suas ideias. d) 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.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i></p> <p>a) Evidência oral: participação num debate de 20 minutos num grupo de até 6 pessoas, no qual deve fazer 3 intervenções pertinentes</p> <p>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</p>	
<p>4. Relacionar informação dada em tabelas e esquemas com um texto escrito para compilar uma tabela ou gráfico</p>	<p>a) Apresenta uma tabela ou um gráfico com os dados principais de um texto.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i></p> <p>a) Evidência escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tabela ou gráfico compilado a partir de um texto escrito, usando processador de texto e folha de cálculo</li> </ul>	<p>Textos informativos, com cerca de 500 palavras, 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>

**UCHG043002 Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas**

**Registo de Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	<b>Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> 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.			
<b>Código</b>	UC HG043002	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Habilidades Genéricas	<b>Sub Campo</b>	Português
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão do Registo</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
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.
	<b>Evidências Requeridas</b> <i>Evidências por escrito/oral</i> a) Dados 3 símbolos explica oralmente o seu significado. b) Numa tabela apresenta 5 símbolos e a mensagem correspondente. c) Selecciona o ícone que melhor transmite 5 mensagens específicas.	
2. Preencher formulários simples	a) Preenche devidamente 8 formulários. b) Revê o formulário preenchido. c) Corrige os erros que detectar no formulário preenchido.	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.
	<b>Evidências Requeridas</b> <i>Evidências por escrito/oral</i> 3 formulários diferentes devidamente preenchidos.	
3. 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
	<b>Evidências Requeridas</b> <i>Evidências por escrito/oral</i> Dado um texto informativo, o candidato identifica a ideia principal.	

<p>4. Escrever correctamente um texto, considerando a finalidade indicada, utilizando regras básicas da escrita</p>	<p>a) Elabora um texto a partir de dados fornecidos em tabela ou gráficos. b) Revê o gráfico e o texto elaborados. c) Corrige possíveis erros no gráfico e texto.</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>
<p>5. Escrever correctamente um texto, considerando a finalidade indicada e utilizando regras básicas da escrita</p>	<p>a) Escreve um texto respeitando as convenções gráficas básicas b) Revê o texto escrito c) Corrige possíveis erros no texto escrito</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>
<p><b>Evidências Requeridas</b></p>		
<p><i>Evidências por escrito/oral</i> 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><b>Evidências Requeridas</b></p>		
<p><i>Evidências por escrito/oral</i> 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. b) O mesmo texto escrito no computador com um máximo de 5 erros imputáveis à digitação/ortografia e 1 dos restantes.</p>		

<sup>1</sup>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.

**UC HG053001 Utilizar o computador pessoal para acesso a informação e comunicação**
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>		<b>Utilizar o computador pessoal para acesso a informação e comunicação</b>	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> 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.			
<b>Código</b>	HG053001	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	<b>Habilidades Genéricas</b>	<b>Sub Campo</b>	<b>Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão do Registo</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
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.  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,

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita e prática:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Imagem de computador com partes identificadas.</li> <li>b) Imagem de computador pronto a ser usado e descrição de finalização correcta de sessão de trabalho.</li> <li>c) Imagem do ambiente de trabalho, com identificação de seus elementos, mostrando 1 preferência do utilizador e 1 janela aberta associada a um ícone.</li> <li>d) Lista de unidades periféricas do computador em uso e consumíveis correctamente colocados na impressora.</li> </ul>	<p>impressora.</p> <p>Consumíveis: papel, tinteiro ou tonner ou fita.</p>
<p>2. Manipular directórios/pastas e ficheiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manusear janelas no ambiente de trabalho.</li> <li>b) Usar programas utilitários do sistema.</li> <li>c) Organizar directórios/pastas e sub-directórios/pastas.</li> <li>d) Manusear ficheiros de diferentes tipos.</li> <li>e) Usar programa anti-vírus para detecção de vírus.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita e prática:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Imagem de 2 janelas, 1 mostrando itens não contíguos seleccionados e 1 mostrando itens ordenados por um dos atributos</li> <li>b) Impressão mostrando o uso de 1 programa utilitário</li> <li>c) 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</li> <li>d) Imagem do resultado do uso de anti-vírus</li> </ul>	<p>Manusear janelas: abrir, fechar, dimensionar, percorrer, seleccionar, arranjar.</p> <p>Utilitários: calculadora, editor de texto, jogo ou aplicação de desenho.</p> <p>Organizar directórios/ pastas: criar, nomear, renomear, copiar, mover, apagar, recuperar.</p> <p>Manusear ficheiros: copiar, mover, localizar, renomear, criar atalhos, executar/correr, apagar, recuperar.</p> <p>Tipos de ficheiros: .txt, .exe, .bmp, .jpg,</p>
<p>3. Consultar e buscar informação da Internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Utilizar aplicação de navegação ('browser').</li> <li>b) Visitar sítios da 'web' usando endereços.</li> <li>c) Navegar por sítios da 'web' usando funções de navegação.</li> <li>d) Pesquisar informação usando motor de busca e critérios de pesquisa.</li> <li>e) Baixar ficheiros da internet.</li> </ul>	<p>Aplicação: com interface gráfico.</p> <p>Endereço: www.</p> <p>Funções de navegação: frente, trás, página inicial, ligações ('links'), parar, refrescar.</p> <p>Motor de busca: Google, Yahoo.</p>

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita e prática:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Imagens de 2 páginas, de um sítio visitado, indicando o caminho de acesso</li> <li>b) Imagens de 2 critérios de pesquisa diferentes e imagens de informações correspondentes encontradas</li> <li>c) Imagem de 2 ficheiros baixados da internet com indicação da sua proveniência</li> </ul>	<p>Critério de pesquisa: palavra, várias palavras, frase.</p>
<p>4. Comunicar usando correio electrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Criar caixa de e-mail grátis na internet.</li> <li>b) Redigir e enviar mensagem e-mail, com elementos preenchidos.</li> <li>c) Abrir e-mail recebido e responder e/ou encaminhar.</li> <li>d) Registrar endereço e-mail em livro de endereços.</li> <li>e) Preparar e enviar mensagem e-mail com anexo.</li> <li>f) Receber e abrir e-mail com anexo e extrair anexos.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita e prática:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dois e-mails correctamente preparados, enviados e impressos</li> <li>b) Um e-mail correctamente respondido e impresso e um e-mail correctamente encaminhado e impresso</li> <li>c) Listagem do livro de endereços e-mail, com um mínimo de 5 endereços</li> <li>d) Um e-mail enviado com anexo e impresso</li> <li>e) anexo recebido impresso e 1 imagem mostrando anexo extraído do e-mail e salvo em directório/pasta</li> </ul>	<p>Aplicação: webmail.</p> <p>Elementos: remetente, destinatário, assunto.</p> <p>Destinatário: um, vários.</p> <p>Anexo: documento, imagem.</p>
<p>5. Comunicar por via de apresentação electrónica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Escolher tema e definir conteúdo da apresentação.</li> <li>b) Criar apresentação sobre tema escolhido, usando modelos de apresentações e de diapositivos.</li> <li>c) Inserir texto nos diapositivos e, se necessário, editar.</li> <li>d) Salvar e nomear a apresentação.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita/oral/prática:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Descrição do que se pretende comunicar</li> <li>b) apresentação de 3 a 5 diapositivos impressa</li> <li>c) apresentação realizada</li> </ul>	<p>Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar p/frente e p/trás.</p>

**UC HG053002 Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples**

**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	<b>Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> 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			
<b>Código</b>	HG053002	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	<b>Habilidades Genéricas</b>	<b>Sub Campo</b>	<b>Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão do Registo</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
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.	Texto: letras e números.  Realce: tipo, estilo e tamanho de letra/fonte, sublinhado, cor de letra e fundo.
	<b>Evidências Requeridas</b> <i>Evidência escrita/prática:</i> - 2 textos inseridos e impressos (máximo 4 parágrafos), com partes do texto realçado - 1 imagem dos 2 documentos nomeados e salvos em directório/pasta	
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	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar p/frente e p/trás, desfazer, refazer, substituir.  Formatar: espaçar, alinhar, indentar, fazer tabulação.  Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão.
	<b>Evidências Requeridas</b> <i>Evidência escrita/prática:</i> - 1 documento impresso (com no máximo 1 página), após edição, correcção e formatação - 1 documento de 2 páginas impresso, após edição, correcção e formatação	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
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.	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.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> a) 2 folhas de cálculo inseridas, com conteúdo formatado, e impressas (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página). b) Uma imagem das 2 folhas de cálculo nomeadas e salvas em directório/pasta.	
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.	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar, desfazer, refazer, substituir Manusear: Inserir, seleccionar, copiar, apagar e mover.  Formato de células: cor, fundo, bordas.  Fórmulas: aritméticas, função soma, função média.  Aparência: largura/altura de colunas/linhas.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Evidência escrita/oral/prática:</i> a) Uma folha de cálculo (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página), incluindo cálculos aritméticos, e impressa após edição, manuseamento e formatação de células b) Uma folha de cálculo impressa (máximo de 2 páginas), incluindo fórmulas e funções, e impressa com e sem apresentação de fórmulas utilizadas	

#### 4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS

##### UCHTR013001101 Interagir com os clientes

##### Registo da Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Interagir com os clientes		
<b>Descrição do Modulo de Competência</b>			
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.			
<b>Código</b>	UC HTR013001101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data do Registo</b>		<b>Data da Revisão do Registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>Crítérios do Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
1. Estabelecer contacto com os clientes	a) Receber e cumprimentar os clientes de uma forma agradável e atenciosa b) Assegurar que a linguagem corporal está de acordo com as palavras usadas c) Colocar questões apropriadas por forma a estabelecer as necessidades dos clientes d) Ouvir atenciosamente as questões do cliente e) Manter o padrão de higiene pessoal <b>Evidências Requeridas</b> <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.	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
2. Fornecer informações e conselhos aos clientes	a) Confirmar com precisão as necessidades dos clientes b) Tomar as acções apropriadas de forma a cumprir com as necessidades dos clientes c) Usar fontes de informação de forma efectiva de maneira a cumprir com as necessidades dos clientes d) Apresentar correctamente informação relacionada as necessidades dos clientes e) Manter o padrão de higiene pessoal	<i>Fontes de Informação:</i> Outro pessoal no departamento, pessoal noutros departamentos, internet, fornecedores de serviços externos  <i>Apresentação:</i> Padrões profissionais em formato oral, escrito e gráfico  <i>Necessidades dos clientes:</i> Físicas e emocionais

Elemento de Competência	Critérios do Desempenho	Contexto de Aplicação
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Demonstração:</i></p> <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>	<p><i>Higiene Pessoal:</i>            Odor pessoal, penteado e uniforme</p>
<p>3. Lidar com as reclamações e recomendações dos clientes</p>	<p>a) Estabelecer correctamente a natureza da reclamação</p> <p>b) Responder aos problemas dos clientes, que podem ser resolvidas no âmbito da sua responsabilidade o mais cedo possível e duma forma calma</p> <p>c) Responder apropriadamente aos problemas dos clientes que não podem ser resolvidos no âmbito da sua responsabilidade</p> <p>d) Responder apropriadamente as reclamações dos clientes</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Demonstração / Dramatização :</i></p> <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 recomendações em termos de agradecer os clientes, reconhecer e apreciar a recomendação, e se for necessário, pode ser transmitido para o supervisor.</p>	

UC HTR013002101 Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas

Registo da Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas		
<b>Descrição do Modulo de Competência</b>			
Após a conclusão bem sucedida desta unidade de competência, o candidato será capaz de desenvolver uma compreensão sobre os itens elementares dos serviços de alimentos e bebidas, os produtos de bebidas normalmente disponíveis/comuns; e também de demonstrar habilidades elementares de Serviços de Alimentos e Bebidas usando práticas higiénicas e seguras para servir uma refeição buffet.			
<b>Código</b>	UC HTR013002101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data da Revisão do Registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
1. Descrever itens do Serviço de Alimentos e Bebidas elementar	a) Identificar correctamente uma variedade de itens de cutelaria, de loiça, de produtos vidreiros, de linho e outros complementares da mesa.	<p><i>Cutelaria:</i> Colher e garfo de servir, tenaz, colher de sopa, conjunto de garfo e faca, garfo 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>
	<p>b) 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><b>Evidências Requeridas</b></p> <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 equipamentos do serviço de alimentos e bebidas e dos seus usos.</p>	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
2. Preparar as mesas de jantar e as de buffet para uma refeição de buffet	<p>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.</p> <p>b) Dispor as mesas de jantar correctamente para uma refeição buffet.</p> <p>c) Dispor as mesas de buffet correctamente para uma refeição de buffet.</p> <p>d) Manter padrões de segurança e higiene.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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 <b>duas</b> ocasiões separadas, sendo uma ocasião a mesa de jantar e a segunda ocasião a mesa 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>
3. Servir e finalizar uma refeição de buffet	<p>a) Dar assistência aos clientes durante o serviço dos itens do buffet de uma forma profissional.</p> <p>b) Manter a mesa de buffet de uma forma profissional e sempre que necessário</p> <p>c) Levantar cutelaria, louça, e vidros usados das mesas dos clientes e da mesa de buffet durante e após a refeição</p> <p>d) Lavar toda a cutelaria, louça, e vidros usados depois do serviço e devolver ao local original</p> <p>e) Manter os padrões de segurança e higiene durante o tempo todo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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 Higiene:</i> Segurança: para si próprio, para outros, do equipamento, Higiene: pessoal, restaurante e comida</p>

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
4. Servir produtos de bebida comuns	a) Servir bebidas alcoólicas geralmente disponíveis. b) Servir diferentes bebidas quentes geralmente disponíveis. c) Servir bebidas frias geralmente disponíveis.	<i>Bebidas:</i> Vinhos, cervejas, bebidas alcoólicas, refrescos (bebidas gasosas), sumos, chá, café e chocolate quente
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita / oral:</i> Os candidatos podem identificar produtos de bebida comuns.  <i>Demonstração /avaliação de produto:</i> Os candidatos devem ser capazes de listar as bebidas geralmente disponíveis.	

**UC HTR013003101 Introduzir serviços de Recepção e Alojamento**  
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Introduzir serviços de recepção e alojamento		
<b>Descrição do Modulo de Competência</b>			
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.			
<b>Código</b>	UC HTR013003101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data da Revisão do Registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
a) Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção e Alojamento de um dado estabelecimento	a) Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção de um estabelecimento. b) Descrever sumariamente os serviços oferecidos pela secção de Alojamento de um estabelecimento.	<i>Recepção e secções de Alojamento:</i> Check in e check out, serviços de quarto, lavandaria, e manutenção.
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <i>Evidencia escrita/oral:</i> Os candidatos podem descrever sumariamente os serviços oferecidos pela Recepção e secções de Alojamento de um estabelecimento.	
b) Descrever o objectivo e o uso seguro de ferramentas e equipamento padrão nas áreas de serviços de alojamento e recepção	a) Identificar correctamente as ferramentas e equipamento padrão usados nas áreas de serviços de alojamento e recepção. b) Enunciar o objectivo de ferramentas e equipamento padrão utilizado nas áreas de serviço de alojamento e recepção. c) Enunciar o uso seguro de ferramentas e equipamento padrão usados nas áreas de serviço 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
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <i>Evidencia escrita/oral:</i> O candidato pode descrever o objective e o uso seguro de <b>três</b> ferramentas e equipamento padrão em cada área de serviço de recepção e alojamento.  <i>Demonstração /avaliação de produto:</i> O candidato pode usar <b>três</b> ferramentas e equipamento padrão em cada área de serviço de recepção e alojamento.	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
c) Demonstrar habilidades básicas ao telefone	a) Descrever correctamente as características de um telefone básico. b) Cumprimentar e identificar o cliente que telefona apropriadamente. c) Estabelecer correctamente objectivo da chamada. d) Registrar e retransmitir mensagens efectivamente.	<p><i>Características de um telefone básico:</i>            Auscultador, disco de telefone/ números, controle de volume, remarcar, transferir, registo do número de emergência</p> <p><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.</p>
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<p><i>Evidencia escrita/oral:</i>            Os candidatos podem descrever correctamente as características do equipamento telefónico.</p> <p><i>Demonstração / avaliação de produto:</i>            Os candidatos podem correctamente atender o telefone e retransmitir mensagens efectivamente.</p>	
d) Demonstrar o procedimento básico ao servir um quarto de hóspedes	a) Identifique os materiais apropriados a serem usados no processo de servir um quarto de hóspedes. b) Cumprir com a limpeza do chão, paredes, e janelas do quarto de visita usando um padrão profissional. c) Demonstrar o método correcto de fazer a cama usando um padrão profissional. d) Usar práticas seguras e higiénicas.	<p><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 chão e janelas; o estado das reparações e efectuando as mudanças de uma forma 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>
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<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>	

**UC HTR013004101 Demonstrar higiene e segurança elementares no trabalho**  
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Demonstrar higiene e segurança elementares no trabalho		
<b>Descrição do Modulo de Competência</b>			
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 para o staff.			
<b>Código</b>	UC HTR013004101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data do Registo</b>		<b>Data da Revisão do Registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
1. Aplicar padrões de higiene pessoal para uma boa saúde	a) Descrever a importância da higiene pessoal para manter uma boa saúde b) Explicar os procedimentos apropriados a serem seguidos no caso de uma infecção e ferimentos menores c) Demonstrar a higiene pessoal apropriada para o local de trabalho	Infecções: Gripe, constipação, doenças da pele, diarreia, dores de cabeça, febre etc.  Ferimentos Menores: Cortes, queimaduras, esfoladela, feridas etc.  Práticas de higiene: Cuidar dos uniformes e roupa pessoal, cabelo, unhas, odor corporal e hálito, jóias e cosméticos e hábitos pessoais.
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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 candidato demonstrará práticas de higiene correctas, e cuidado pessoal e do uniforme.</p>	
2. Manter um ambiente seguro para os clientes e o staff	a) Descrever a importância de manter o ambiente do local de trabalho limpo b) Descrever correctamente símbolos de perigo utilizados no local de trabalho c) Relatar com precisão acidentes ou estragos à pessoa apropriada d) Executar procedimentos de trabalho seguros consistentes com o carácter do local de trabalho	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

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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>O candidato pode consistentemente cumprir com procedimentos de segurança no trabalho nas várias áreas de hotelaria.</p>	<p>domésticos, preparação da comida, cozinhar e apresentação, atendimento de mesa &amp; bar, serviços gerais</p> <p>Perigos: Incêndio, eléctrico, chão molhado ou escorregado</p>
<p>3. Explicar medidas para assegurar um ambiente seguro para os clientes e o staff</p>	<p>a) Descrever procedimentos da organização para serem utilizados em casos de incêndio</p> <p>b) Identificar medidas para proteger as áreas dos clientes e staff de acesso não autorizado</p> <p>c) Identificar medidas para assegurar o estabelecimento de instalações de armazenagem e propriedade em “Perdidos e Achados”</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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>	<p>Incêndios: Classe A,B,C</p> <p>Perigos: Incêndio, eléctrico, chão molhado ou escorregadio</p> <p>Símbolos de Perigo: sinais obrigatórios (faz), sinais de aviso, sinais de proibição (não faz), sinais de informação geral, sinais de informação &amp; incêndio</p>

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
4. Manter um conhecimento sobre HIV / SIDA no local de trabalho	a) Descrever atitudes sobre HIV e SIDA no local de trabalho 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	Fontes de informação: internet, políticas do governo, informação clínica, posters, métodos de protecção
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidencia escrita/oral:</i>            O candidato pode descrever atitudes sobre a prevenção e vias de transmissão do HIV/SIDA</p> <p><i>Apresentação:</i>            O candidato tem que apresentar, num ambiente de grupo, uma sessão de informação sobre as atitudes, prevenção, e transmissão do HIV / SIDA. O grupo tem que utilizar pelo menos 3 formas de suporte para a formação (tal como posters, métodos de protecção, panfletos, etc.) durante a sessão de informação.</p> <p><i>Avaliação do produto</i>            O candidato tem que demonstrar, num ambiente de grupo, o desenho de pelo menos 3 formas de suporte para a formação (tal como posters, preservativos, panfletos, etc.) para serem utilizados na sessão de informação sobre HIV / SIDA.</p>	

**UC HTR013005101 Demonstrar preparação elementar de alimentos**  
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Demonstrar preparação elementar de alimentos		
<b>Descrição do Modulo de Competência:</b>			
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 higiénicas apropriadas.			
<b>Código</b>	UC HTR013005101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data da Revisão do Registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
1. Demonstrar habilidades de uso da facas com uma variedade de itens alimentares	a) Colectar ferramentas, equipamento, e itens alimentares requeridos para a preparação dos pratos b) Aplicar efectivamente técnicas básicas de preparação do uso de facas com uma variedade de itens alimentares. c) Manter medidas seguras e higiénicas.	Itens Alimentares: para entrada, para o prato principal, para uma sobremesa simples  Medidas seguras e higiénicas : Seguro: para si próprio, para outros, do equipamento, higiene pessoal, cozinha e comida
	<p align="center"><b>Evidências Requeridas</b></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 <b>quatro</b> 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>	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
2. Preparar uma variedade de pratos para o serviço de buffet	<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 style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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 sobremesas seguindo receitas padrão. Os princípios de segurança e higiene são aplicados durante todas as 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.</p>	<p>Pratos: entrada, prato principal, sobremesa simples</p> <p><i>Medidas Seguras e Higiênes:</i>            Seguro: para si próprio, para outros, do equipamento, higiene pessoal, cozinha e alimento</p>
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> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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: 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>

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
4. Arrumar todas as áreas de serviço de acordo com os Padrões definidos	a) Arrumar a área de preparação dos alimentos de acordo com os Padrões definidos. b) Arrumar a área de serviço dos alimentos de acordo com os Padrões definidos. 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	<i>Padões de higiene e segurança:</i> Segurança: Para os outros, higiene pessoal e dos equipamentos, dos alimentos e da cozinha.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<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 padrões da indústria, enquanto levam a cabo as suas obrigações habituais.	

**UC HTR013006101 Cumprir com vendas básicas**
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Cumprir com vendas básicas		
<b>Descrição do Modulo de Competência:</b>			
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.			
<b>Código</b>	UC HTR013006101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data da Revisão do Registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
1. Demonstrar conhecimento sobre o papel de um assistente de vendas no processo de vendas	a) Identificar as qualidades requeridas ao staff de vendas numa organização Hoteleira	<i>Qualidades do pessoal:</i> Aparência e atitude apropriadas, sinceridade, entusiasmo, técnicas de comunicação, conduta, reconhecimento, acolhimento de clientes, linguagem corporal, fazer perguntas
	b) Identificar correctamente as qualidades do passoa de vendas numa organização hoteleira.	
	c) Identificar as maneiras em que um assistente de vendas pode aumentar o número de vendas numa dada organização.	
	<b>Evidências Requeridas</b>	<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
	<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 <b>quatro(4)</b> funções do staff de vendas, <b>quatro (4)</b> qualidades do staff de vendas, e <b>quatro (4)</b> 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.	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
2. Demonstrar conhecimentos nos processos envolvidos ao efectuar uma venda	a) Identificar as fases do processo de vendas b) Demonstrar com precisão as diferentes abordagens de venda em relação a diferentes tipos de clientes c) Demonstrar uma variedade de métodos de apresentação de productos para venda d) Identificar os serviços apropriados que são oferecidos após vendas	<i>Fases de um processo de vendas:</i> Abrir as vendas; explicar os benefícios; lidar com questões; oferecer alternativas; fechar a venda  <i>Tipos de clientes:</i> Conversadores; calados; informados; não informados; potenciais; habituais  <i>Tipos de apresentação:</i> Menus, lista de vinhos, brochuras, promoções de vendas, montras, exibições não informados;
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Escritas/ Orais:</i> Os estudantes deverão identificar as principais fases de um processo de vendas em relação à sua área vocacional e as técnicas de serviço após vendas.  <i>Demonstração</i> Os estudantes deverão demonstrar dentro da sua área vocacional, uma compreensão da necessidade de tratar os clientes como indivíduos, enquanto lhes oferecem conselhos e apoio antes e após o atendimento	
3. Atender às necessidades dos clientes.	a) Aproximar-se ao cliente de forma correcta para cada situação b) Identificar as necessidades do cliente de forma educada e apropriada c) Atender as necessidades dos clientes conforme aos procedimentos estabelecidos pela Organização	<i>Método de aproximação ao cliente:</i> Atitude correcta, conduta apropriada, construção de harmonia,  <i>Identificar as necessidades dos clientes</i> importância de observar, escutar/perguntar perguntas abertas, buscar afirmação, oferecer informação e conselho correcto
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Demonstração</i> 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.	

**UC HTR013007101 Providenciar decoração básica para Hotelaria e Turismo**  
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Providenciar decoração básica para hotelaria e Turismo		
<b>Descrição da Unidade de Competência</b>			
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.			
<b>Código</b>	UC HTR013007101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data da Revisão do Registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
1. Descrever os factores que influenciam o ambiente de um local	a) Descrever correctamente o efeito que as cores produzem	Tipos de decorações: Quadros para pendurar, espelhos, artefactos, arranjos florais frescos, arranjos florais secos  Efeito: aumentar, reduzir, elevar, abrilhantar, acalmar, aquecer, arrefecer  Cores: primárias, secundárias, terciárias
	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	Padrão: vertical, horizontal, diagonal, ziguezagues, curva  Textura: liso, duro Tipos de iluminação: directa, indirecta, difusiva, semi-indirecta, natural, artificial  Tipos de decoração: Quadros para pendurar (fotografias, impressão digital), espelhos, artefactos, arranjos florais frescos, arranjos florais secos
	e) Demonstrar a combinação de padrão, textura, iluminação e efeito na decoração	
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	Evidencia escrita/oral:  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.  <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	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
2. Descrever diferentes tipos de decorações que melhorem um ambiente	<p>a) Descrever com precisão os tipos diferentes de decoração</p> <p>b) Descrever arranjos florais diferentes com referência a formas e cores</p> <p>c) Descrever com precisão tipos de artefactos diferentes disponíveis localmente utilizados na decoração</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita/oral:</i>            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>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 (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) Planificar 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> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <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>Práticas seguras e higiénicas</i>  <b>seguro:</b> para si próprio, para outros, e para o equipamento; <b>higiénico:</b> no local de trabalho, pessoalmente e para convidados.</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>

**UC HTR013008101 Identificar a historia e cultura local**
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Identificar a história e cultura local		
<b>Descrição do Modulo de Competência</b>			
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.			
<b>Código</b>	UC HTR013008101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data da Revisão do Registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
1. Descrever os grupos étnicos de Moçambique e as suas ocupações tradicionais	a) Listar os grupos étnicos identificados em Moçambique. b) Identificar correctamente os locais principais de origem dos grupos étnicos em Moçambique. c) 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 Tradicionais:</i> agricultura Pastorícia Pescas Artesãos Comércio
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidencia escrita/oral:</i>            Espera-se que os candidatos descrevam os grupos étnicos em Moçambique e as suas ocupações tradicionais.</p> <p><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.</p>	
2. Explicar as tradições e costumes dos vários grupos étnicos de Moçambique	a) Identificar correctamente os costumes e práticas dos grupos étnicos. b) Definir correctamente o traje e os acessórios tradicionais de vários grupos étnicos. c) Identificar correctamente os acessórios e trajes dos vários grupos étnicos d) Descrever correctamente as comidas indígenas principais usadas geralmente pelos vários grupos étnicos.	<i>Costumes e práticas:</i> Sistemas tribais, estruturas/hierarquia familiar, educação.  <i>Influencias:</i> Portuguesa, Arabe e Indiana  <i>Principais grupos étnicos:</i> Shona, Thonga, Chop, Nguni, Maravi, Yao, Makua, Lomwe Makonde, Shangaan (Tsonga), Sena, Arabes, Indianos.

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

**UC HTR013009101 Compreender o Papel do Governo no sector da Hotelaria e Turismo**  
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Compreender o papel do governo no turismo		
<b>Descrição do Modulo de Competência</b>			
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.			
<b>Codigo</b>	UC HTR013009101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data da Revisão do Registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
1. Descrever o papel do Governo na promoção de Moçambique como um destino turístico	a) Identificar os vários papeis 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.	<b>Organizações:</b> MITUR e os vários Departamentos a ele afectos, FUTUR.
	<p align="center"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidencia escrita/oral:</i>            O candidato pode descrever o papel do Governo na promoção de Moçambique como um destino turístico.</p> <p><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.</p>	
2. Descrever o papel do Governo na regulamentação das actividades turísticas do país	a) Identificar as razões porque é necessário regular as actividades turísticas. b) Descrever sumariamente como o Governo apoia a implementação destas regulamentações.	<b>Legislações:</b> Lei de Turismo, Lei da Fauna Bravia e de Parques Nacionais, Lei dos Casinos, Lei dos Parques e Reservas, Lei do Conselho de Turismo Moçambicano e Lei do Conselho de Licenças de Turismo.

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidencia escrita/oral:</i>            Espera-se dos candidatos a descrição do papel do governo na regulação das 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>	
3. Descrever o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estrutura para o turismo	<p>a) Identificar os tipos de infra-estrutura turística principais em Moçambique.</p> <p>b) Descrever as razões porque é necessário ter infra-estrutura de qualidade para actividades de turismo no país.</p> <p>c) Analisar o papel do Governo no desenvolvimento de infra-estruturas para Hospitalidade e Turismo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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>	<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>

UC HTR013010101 Operar um ponto de Vendas

Registo da Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Operar um ponto de vendas		
<b>Descrição da Unidade de Competências</b>			
À conclusão com êxito desta unidade de competência o candidato será capaz de demonstrar habilidades básicas no processamento de pagamentos no ponto de vendas.			
<b>Código</b>	UC HTR013010101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão do Registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Aplicação</b>
1. Preparar o ponto de vendas para as operações num estabelecimento hoteleiro	<p>a) Limpar a área de pagamento de acordo com as exigências do estabelecimento</p> <p>b) Asegurar que os recursos e materiais suficientes 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 style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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>	<p><i>Recursos e materiais:</i> Rolo de papel de máquina, livro de recibos (<i>cash slips</i>), canetas, papel, sacos para dinheiro, clips para papel, agrafadores, porta contas.</p>
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><i>Processo:</i> Receber, arrumar, emitir, se necessário, o troco correcto, emitir o recibo.</p> <p><i>Problemas:</i> Sobrefacturação, subfacturação, não ter troco, cliente difícil, moeda estrangeira</p>

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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>3. Fechar correctamente o ponto de vendas</p>	<p>a) Seguir os procedimentos correctos para fazer o fecho contabilístico do ponto de vendas</p> <p>b) Somar o numerário e os montantes a crédito/débito e introduzi-los na folha de sumário de caixa</p> <p>c) Tirar uma extracto do ponto de vendas</p> <p>d) Reconciliar os montantes recolhidos com os do extracto do ponto de vendas</p> <p>e) Informar imediatamente o supervisor sobre quaisquer discrepâncias</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidências de produto:</i></p> <p>Os estudantes devem seguir correctamente os procedimentos em pelo menos 3 ocasiões diferentes</p> <p>Separar e totalizar o numerário e os montantes a crédito/débito na folha de sumário de caixa</p> <p>Seguir com precisão os procedimentos de reconciliação</p>	<p>O contexto deste Resultado de Aprendizagem está totalmente expresso nos Critérios de Desempenho</p>

**UC HTR013011101 Realizar o controlo de inventários**
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Realizar o controle de inventários na hotelaria		
<b>Descrição do módulo de competência:</b>			
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> .			
<b>Código</b>	UC HTR013011101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data da revisão do registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
1. Explicar a importância do controle de inventários para a indústria de hotelaria	a) Descrever a relação entre os objectivos de gestão e o controle de inventários b) Descrever correctamente o processo de controle. c) Identificar correctamente os custos de armazenar os inventários. d) Descrever correctamente a importância de controlar os <i>stocks</i> .	<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 ( <i>weighted average</i> ).
	<p align="center"><b>Evidências Requeridas</b></p> <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.	<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

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
2. Aplicar procedimentos manuais no controlo de inventários no contexto hoteleiro	<p>a) Preencher os documentos apropriados utilizados no controlo de inventários numa organização</p> <p>b) Realizar os procedimentos manuais para a manutenção e controlo dos bens armazenados</p> <p>c) Aplicar procedimentos manuais de inventariação apropriados para a organização</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Demonstração / avaliação do produto:</i> 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.</p>	<p><i>Procedimentos:</i> Verificação, documentação, armazenamento, segurança, utilização de mapas de controlo</p> <p><i>Métodos de inventariação:</i> Contínuo, periódico</p>
3. Aplicar procedimentos electrónicos no controlo de Inventários no contexto hoteleiro	<p>a) Preencher os documentos apropriados usados para o controlo de inventários numa organização</p> <p>b) Realizar os procedimentos electrónicos para a manutenção e controlo dos bens armazenados</p> <p>c) Aplicar procedimentos electrónicos de inventariação apropriados para a organização.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><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.</p>	<p><i>Procedimentos:</i> verificação, documentação, armazenar, segurança.</p> <p><i>Métodos de Inventário:</i> contínuo, periódico</p>

**UC HTR013012101 Usar correctamente produtos de limpeza**
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Usar correctamente os detergentes de limpeza		
<b>Descrição da Unidade de Competência</b>			
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.			
<b>Código</b>	UC HTR013012101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão do Registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Âmbito de Aplicação</b>
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  <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
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência oral / escrita:</i></p> <p>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.</p> <p>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.</p>	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
2. Usar uma variedade de detergentes de limpeza	<p>a) Descrever correctamente os símbolos de rotulagem industrial dos detergentes de limpeza e superfícies</p> <p>b) Seleccionar correctamente os detergentes de limpeza em relação ao tipo de sujidade e o acabamento da superfície</p> <p>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 esuperfícies afectadas</p> <p>d) Manter padrões de segurança e higiene</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita e oral:</i></p> <p>O candidato deve descrever pelo menos <b>três (3)</b> rótulos industriais de detergentes de limpeza.</p> <p><i>Demonstração:</i></p> <p>A evidência do desempenho da capacidade do candidato de seleccionar o detergente correcto de limpeza em relação ao tipo de sujidade e acabamento da superfície, e o usar adequadamente o detergente de limpeza de forma segura e higiénica, em <b>três (3)</b> ocasiões diferentes.</p>	<p><i>Padrões de higiene e segurança:</i>            Segurança – para os outros, ao próprio            Higiene – local de trabalho</p> <p><i>Sujidade comum:</i>            Poeira, sujidade a base de água, sujidade a base de óleo, embaciamento (ferrugem)</p> <p><i>Símbolos de aviso de perigo:</i> irritante, corrosivo, tóxico, inflamável</p>
3. Armazenar e administrar uma variedade de detergentes de limpeza	<p>a) Armazenar os detergentes de limpeza de acordo com as instruções do fabricante</p> <p>b) Administrar os detergentes de limpeza de acordo com as instruções do fabricante e a legislação actual</p> <p>c) Monitorar o movimento dos detergentes de limpeza de acordo com dados procedimentos organizacionais</p> <p>d) Manter os padrões de higiene e segurança</p>	<p><i>Padrões de segurança e higiene:</i>            segurança – para os outros, ao próprio            higiene – local de trabalho</p> <p><i>Armazenamento de produtos de limpeza:</i>            Organizar o inventário, rotação do inventário</p> <p><i>Utilização de produtos de limpeza:</i>            Decantar a partir de embalagens em bruto, taxa de diluição, rotulagem das embalagens, registo</p> <p><i>Símbolos de aviso de perigo:</i>            Irritante, corrosivo, tóxico, inflamável</p>

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Demonstração:</i>            Os candidatos devem ser capazes de demonstrar compreensão do significado dos símbolos de aviso de perigo usados pelos fabricantes nos rótulos dos produtos.            O candidato deve seguir as instruções do fabricante e os requisitos actuais legais</p> <p>O candidato deve demonstrar a capacidade de trabalhar asseadamente e com segurança, e seguir os procedimentos orais e escritos e as instruções para o uso, armazenamento e administração dos detergentes de limpeza.</p>	

UC HTR013013101 Manusear e eliminar resíduos

Registo da Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Manusear e eliminar resíduos		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>			
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.			
<b>Código</b>	UC HTR013013101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão do Registo</b>	

Elemento de Competência	Crítérios 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
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<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
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Demonstração:</i> O candidato deve demonstrar o processo de recolha, separação e eliminação segura e higiénica de resíduos	
3. Explicar os procedimentos de reciclagem	a) Explicar a importância da reciclagem de resíduos materiais b) Descrever os itens apropriados para reciclagem c) Identificar produtos inimigos do ambiente d) Demonstrar os procedimentos de reciclagem	<i>Reciclagem de Itens:</i> Papel, plástico, vidro, latas de alumínio
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<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 HTR013014101 Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos**  
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Realizar procedimentos básicos de limpeza de quartos		
<b>Descrição do módulo de competência:</b>			
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			
<b>Código</b>	UC HTR013014101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data da revisão do registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
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.	<i>Serviços de limpeza de quartos:</i> Limpeza, roupa de cama e lavandaria, verificação da manutenção dos quartos e das áreas públicas.  <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
	b) Destacar correctamente as tarefas e responsabilidades do pessoal do departamento de limpeza de quartos  <b>Evidências Requeridas</b>  <i>Evidencia oral e/ou escrita:</i>  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	
2. Planificar o serviço de limpeza de quartos na indústria hoteleira	a) Identificar correctamente os diferentes tipos de superfícies presentes num quarto e em áreas públicas.  b) Identificar o equipamento, materiais e produtos químicos de limpeza apropriados, necessários para realizar os serviços básicos nos quartos e nas áreas públicas.  c) Preparar um plano de trabalho eficaz de acordo com a rotina de serviço para a área seleccionada	<i>Superfícies:</i> piso e revestimentos de piso, mobiliário, acessórios, paredes e tectos, janelas, portas  <i>Equipamento:</i> aspirador, esfregões, limpador de vidros, esponjas, espanadores, escovas, pá de lixo, água, produtos químicos de limpeza: detergentes e ceras ( <i>polishes</i> )  <i>Plano de trabalho:</i> horário, sequência, equipamento, materiais, produtos de limpeza

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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 <b>dois</b> planos de trabalho eficazes para servir um quarto de hóspedes e uma área pública, respectivamente</p>	
<p>3. Realizar procedimentos de limpeza de quartos com padrões profissionais</p>	<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 style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidências 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 <b>duas</b> ocasiões, <b>uma</b> incidindo sobre um quarto de hóspedes e, <b>a segunda</b>, sobre uma área pública</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>

UC HTR013015101 Realizar procedimentos básicos de recepção

Registo da Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Realizar procedimentos básicos de recepção.		
<b>Descrição do módulo de competência:</b>			
Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de demonstrar a capacidade de realizar procedimentos da recepção na indústria hoteleira.			
<b>Código</b>	UC HTR013015101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data da revisão do registo</b>	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Explicar o papel do departamento de recepção num hotel	a) Descrever as funções da recepção em relação ao ciclo do hóspede. b) Descrever com precisão a interação do departamento de recepção com outros departamentos do hotel c) Definir a terminologia específica usadas na área da recepção	<i>Ciclo do Hóspede:</i> Pré-chegada, chegada, estadia e partida.  <i>Termos específicos:</i>  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
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <i>Evidencia 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	
2. 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. b) Ilustrar a organização do departamento de recepção num hotel. d) Descrever os padrões de turno necessários para uma organização eficiente da recepção	<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
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <i>Evidencia 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	

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
3. Realizar procedimentos de recepção	a) Atender eficazmente, de maneira apropriada e profissional aos pedidos e questões dos hóspedes.  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	<i>Questões dos clientes:</i>  Pessoais, telefone, fax, electrónica, privadas, empresariais, função, acomodação, almoço, jantar, diversas  <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
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Evidencia 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 <b>duas</b> ocasiões diferentes, cobrindo, nomeadamente, a chegada e a partida de hóspedes.  <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	

**UC HTR013016101 Demonstrar técnicas básicas de recepção**
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Demonstrar técnicas básicas de recepção		
<b>Descrição do módulo de competência:</b>			
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			
<b>Código</b>	UC HTR013016101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data da revisão do registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
1. Realizar procedimentos de registo de entrada	a) Descrever detalhadamente os procedimentos de registo de entrada dos hóspedes. b) Registar os hóspedes adequadamente de acordo com os procedimentos organizacionais. c) Efectuar todos os procedimentos de modo apropriado e profissional	<i>Chegada do Hóspede:</i>  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.  <i>Profissionalismo:</i>  Fazer o hóspede sentir-se bem vindo mostrando preocupação por ele. Estar bem vestido, apumado e apresentável. Manter contacto visual
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <i>Evidência escrita/oral:</i> Os estudantes devem poder escrever correctamente os métodos de registo de entrada dos hóspedes.  <i>Evidências de produto</i> 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	
2. Realizar procedimentos de registo de saída	a) Descrever detalhadamente os procedimentos de registo de saída dos hóspedes. b) Registar os hóspedes apropriadamente de acordo com os procedimentos organizacionais. c) Efectuar todos os procedimentos de modo apropriado e profissional	<i>Registo de saída de hóspedes:</i> 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,

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita/oral:</i> Os estudantes devem descrever correctamente os métodos de registo de saída dos hóspedes.</p> <p><i>Evidências de produto:</i> Os estudantes devem realizar correctamente os procedimentos de registo de saída dos hóspedes</p>	<p>reembolsando-o. Receber a chave do quarto, registar o nível de satisfação do hóspede ou comentários</p>
<p>3. Demonstrar o processamento de pagamentos efectuados em meios alternativos ao numerário ou em moeda estrangeira</p>	<p>a) Descrever com precisão diferentes métodos de pagamentos em meios alternativos ao numerário</p> <p>b) Demonstrar os procedimentos para aceitação de pagamentos em meios alternativos ao numerário</p> <p>c) Converter com precisão um conjunto de moedas estrangeiras em meticais</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></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>	<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>
<p>4. Descrever os procedimentos sobre turnos</p>	<p>a) Descrever os procedimentos básicos para cada turno</p> <p>b) Descrever os procedimentos a seguir nas mudanças de turno</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita/oral:</i> 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>	<p><i>Turnos:</i> Turno do dia, turno de reserva (<i>back shift</i>), turno da noite eturno alternado (<i>split-shift</i>).</p>

UC HTR013017101 Realizar um Projecto Integrado

Registo de Unidade de Competência

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Realizar um Projecto Integrado		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Este padrão de competência descreve os conhecimentos e habilidades básicos associados com as aplicações práticas de uma variedade de tarefas de um modo coordenando no âmbito da área vocacional.			
<b>Código</b>	UC HTR013017101	<b>Nível do QNQP</b>	5
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub-Campo</b>	02 Restauração
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão de Registo</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
1. Analisar a tarefa e decidir sobre um curso de acção para realizar o projecto	a) Analisar as principais tarefas a completar para o projecto b) Definir as metodologias requeridas c) Completar um plano de acção para o projecto d) Justificar as estratégias adoptadas <b>Evidências Requeridas</b> <i>Escritas / Oraís:</i> O candidato deve produzir um plano eficaz que cubra as principais tarefas, metodologias e um plano de acção para o projecto	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho
2. Detalhar as actividades a ser realizadas durante a concretização do projecto	a) Desenvolver padrões de serviço requeridos para o projecto b) Conceber uma sessão de formação para uma tarefa relacionada com o projecto c) Identificar questões de higiene e segurança a endereçar d) Desenvolver um orçamento para a realização do projecto	O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	<p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Escritas / Orais:</i>            O candidato deve desenvolver a documentação requerida para endereçar o tópico do projecto integrado cobrindo todos os critérios de desempenho de uma forma profissional</p>	
<p>3. Organizar o trabalho e realizar o projecto ao longo da concretização</p>	<p>a) Realizar um resumo para o pessoal            b) Realizar a sessão de formação concebida para uma tarefa relacionada com o projecto            c) Lidar com questões de higiene e segurança a ser endereçadas            d) Trabalhar no âmbito das restrições orçamentais do projecto            e) Completar o resumo do projecto</p> <p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Demonstração:</i>            O candidato deve completar todas as tarefas identificadas para a concretização bem sucedida do resumo do projecto</p>	<p>O âmbito para este elemento de competência está totalmente expresso nos critérios de desempenho</p>
<p>4. Avaliar a experiência do projecto</p>	<p>a) Sumarizar as abordagens adoptadas para o projecto integrado            b) Avaliar os diferentes aspectos do projecto integrado            c) Identificar áreas de auto melhoria            d) Preparar um documento coerente delineando os resultados do projecto integrado</p> <p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Escritas / Orais:</i>            O candidato deve produzir um relatório coerente no qual detalha as constatações e recomendações do projecto integrado</p>	<p><i>Auto melhoria</i>            Gestão de tempo, definição de prioridades, concentração, atenção ao detalhe</p>

**UC HTR013018101 Levar a cabo uma experiência de trabalho**  
**Registo da Unidade de Competência**

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Levar a cabo uma experiência de trabalho		
<b>Descrição da Unidade de Competência</b>			
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.			
<b>Código</b>	UC HTR013018101	<b>Nível do QNQP</b>	3
<b>Campo</b>	Hotelaria e Turismo	<b>Sub Campo</b>	01 Hotelaria
<b>Data de Registo</b>		<b>Data de Revisão do Registo</b>	

<b>Elemento de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contexto de Aplicação</b>
1.Preparar-se para uma de experiência de trabalho apropriada numa posição	a) Identificar correntemente as qualidades e habilidades requeridas para uma variedade de posições b) Descrever e acordar metas e objectivos para a experiência de trabalho c) Preparar-se para a experiência de trabalho através da recolha de informação essencial d) Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos e requisitos da experiência de trabalho	<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.  <i>Metas e objectivos:</i> Um mínimo de três metas e um objectivo .
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <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	
2. Levar a cabo tarefas alocadas de uma forma profissional para os padrões esperados	a) Discutir os padrões esperados a atingir para uma variedade de tarefas com o supervisor imediato b) Realizar as tarefas alocadas de forma profissional c) Cumprir com os requisitos da posição de acordo com as directrizes da empresa d) Observar a todo o momento os requisitos de saúde, segurança e higiene Demonstrar a capacidade de lidar com situações inesperadas de forma eficaz.	<i>Padrões esperados:</i> Horas de comparecimento no trabalho, vestuário apropriado, regras de uso dos equipamentos, apresentação dos produtos finais.  <i>Situações inesperadas:</i> Reclamações de clientes, ruptura de stocks, carga de trabalho extra

Elemento de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Desempenho:</i> Os estudantes podem levar a cabo as tarefas alocadas durante uma experiência de trabalho numa posição</p>	
<p>3. Trabalhar em cooperação com os outros ao levar a cabo uma experiência de trabalho</p>	<p>a) Observar as práticas de trabalho de forma atenta fazendo perguntas onde for relevante.            b) Escutar atentamente as instruções aceitando-as de forma positiva.            c) Formar relações de trabalho que sejam de natureza cooperativa.            d) Modificar o comportamento de forma apropriada para satisfazer as necessidades de diferentes situações.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><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.</p>	<p>O Contexto de Aplicação para este Elemento de Competência está expresso na totalidade nos Critérios de Desempenho</p>
<p>4. Analisar o contributo dos conhecimentos e habilidades ganhas para o seu próprio desenvolvimento pessoal e social</p>	<p>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.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidencia 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.</p> <p><i>Desempenho:</i> Os estudantes devem identificar a contribuição do conhecimento e habilidades ganhas para o seu próprio desenvolvimento pessoal e social através da experiência na posição profissional.</p>	<p><i>Actualizar:</i> Pontos fortes e fracos</p>

## 6. MÓDULOS DE COMPETÊNCIA GENÉRICOS

### MO HG013001 Relacionar-se socialmente de forma eficaz

#### INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

---

<b>Título do módulo:</b>	Relacionar-se socialmente de forma eficaz
--------------------------	---

---

<b>Código do módulo:</b>	MO HG013001
--------------------------	-------------

---

<b>Data da validação:</b>	
---------------------------	--

---

<b>Nível do QNQP:</b>	3
-----------------------	---

---

<b>Número de créditos:</b>	2
----------------------------	---

---

<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE
---	--

---

<b>Progressão:</b>	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
--------------------	---

---

<b>Introdução ao módulo:</b>	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.
------------------------------	--

---

<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fortalecer a auto-estima e respeito pelas opiniões dos outros</li><li>2. Escutar activamente</li><li>3. Comunicar assertivamente</li><li>4. Trabalhar em equipa e liderar equipas</li><li>5. Estabelecer relações em que todos ganham</li></ol>
---	--

---

---

**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

---

© Copyright ANEP 2016

Este módulo não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

**MO HG013002 Preparar-se para o emprego****INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO**

---

<b>Título do módulo:</b>	<b>Preparar-se para o emprego</b>
--------------------------	-----------------------------------

---

<b>Código do módulo:</b>	MO HG013002
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE
<b>Progressão:</b>	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

---

<b>Introdução ao módulo:</b>	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
------------------------------	--

---

<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Compreender o seu papel na organização</li><li>2. Planificar e gerir o tempo de trabalho</li><li>3. Candidatar-se a um emprego</li><li>5. Definir o problema e os objectivos a atingir e avaliar e ponderar as alternativas</li></ol>
---	--

---

---

**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. Kuczarski, Thomas e Kuczarski, 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 ANEP 2016

Este módulo não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

**MO HG023001 Usar língua Inglesa em situações profissionais****INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO**

<b>Título do módulo:</b>	<b>Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais</b>
<b>Código do módulo:</b>	MO HG023001
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	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
<b>Progressão:</b>	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.
<b>Introdução ao módulo:</b>	Após conclusão desta unidade os candidatos serão capazes de comunicar, a um nível elementar, em situações do dia a dia sociais, pessoais e profissionais.
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cumprimentar e apresentar-se a outras pessoas formal e informalmente</li><li>2. Interagir com outros, partilhar e pedir informação</li><li>3. Preencher formulários que requerem informação pessoal e profissional</li></ol>

---

**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.

Informal: 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 edificio

**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 módulo 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. Itens 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 candidato, pelos colegas e pelo formador, devem ser vistas como uma

característica essencial de toas 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.

### **Resultado de Aprendizagem 1 e 2**

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

Evidência dever se 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, completo e relevante para o assunto e objective 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

---

© Copyright ANEP 2016

Este módulo não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

**MO HG023002 Comunicar informação trabalho****INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO**

<b>Título do módulo:</b>	<b>Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa</b>
<b>Código do módulo:</b>	MO HG023002
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	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
<b>Progressão:</b>	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.
<b>Introdução ao módulo:</b>	Após conclusão desta unidade os candidatos serão capazes de solicitar e providenciar informação relacionada com o seu trabalho.
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Trocar opiniões e relatar factos relacionados com o trabalho</li><li>2. Preparar-se para usar língua Inglesa oralmente em conteúdos vocacionais específicos num cenário relacionado com o trabalho</li><li>3. Usar língua Inglesa oralmente num cenário relacionado com o trabalho</li></ol>
<b>Resultado de aprendizagem 1:</b>	<b>Trocar opiniões e relatar factos relacionados com o trabalho</b>
<b>Critérios de desempenho:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>(a) Faz afirmações e requerimentos simples relacionados com o seu próprio trabalho</li><li>(b) Faz perguntas e dá repostas sobre o seu trabalho e o de outros</li><li>(c) Realiza e participa em conversações de trabalho simples</li></ol>
<b>Contextos de aplicação:</b>	<p>Tipos de comunicação: comunicação falada que combina conteúdos factuais com factos afirmados claramente, pontos de vista ou sentimentos</p> <p>Nível de dificuldade: todo o vocabulário será familiar ao candidato; a comunicação terá uma estrutura simples</p> <p>Grau de detalhe: contendo vários itens de informação</p>

**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 pronúncia 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 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

---

## 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 candidato, 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 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 3**

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

Evidência dever se 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**

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
4. "The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

---

© Copyright ANEP 2016

Este módulo não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

**MO HG023003 Ler e responder materiais escritos****INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO**

---

<b>Título do módulo:</b>	<b>Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa</b>
--------------------------	---

---

<b>Código do módulo:</b>	MO HG023003
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	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.
<b>Progressão:</b>	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.

---

<b>Introdução ao módulo:</b>	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.
------------------------------	--

---

<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Preparar-se para ler textos vocacionais específicos na língua Inglesa</li><li>2. Ler e seguir textos simples da área vocacional específica escritos em língua Inglesa</li></ol>
---	--

---

---

**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 módulo 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 candidato, 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 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, 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 deve ser 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**

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
  4. "The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment". - Council of Europe - Cambridge University Press, UK
- 

© Copyright ANEP 2016

Este módulo não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

**MO HG023004 Produzir materiais escritos****INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO**

---

<b>Título do módulo:</b>	Produzir materiais escritos na língua Inglesa
--------------------------	---

---

<b>Código do módulo:</b>	MO HG023004
--------------------------	-------------

---

<b>Data da validação:</b>	
---------------------------	--

---

<b>Nível do QNQP:</b>	3
-----------------------	---

---

<b>Número de créditos:</b>	2
----------------------------	---

---

<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	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
---	---

---

<b>Progressão:</b>	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.
--------------------	---

---

<b>Introdução ao módulo:</b>	Após conclusão desta unidade os candidatos serão capazes de compreender e escrever materiais relacionados com a profissão, na língua Inglesa.
------------------------------	---

---

<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos na língua Inglesa</li><li>2. Escrever textos da área vocacional específica</li></ol>
---	---

---

<b>Resultado de aprendizagem 1:</b>	<b>Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos na língua Inglesa</b>
-------------------------------------	--

---

<b>Critérios de desempenho:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>(a) Identifica o objectivo de textos</li><li>(b) Identifica o contexto de textos</li><li>(c) Identifica definições e significados especializados</li></ol>
---------------------------------	--

---

<b>Contextos de aplicação:</b>	Distinção entre características de uma variedade de formas literárias  Especializado: relacionado com a sua área vocacional
--------------------------------	---

---

<b>Evidências requeridas:</b>	O candidato deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos escrita na sua área vocacional
-------------------------------	---

---

---

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

---

**Crítérios 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 for a da escola/centro de ensino.

As oportunidades de refazer, rever, e avaliar pelos candidato, pelos colegas e pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de toas 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 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.

**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 se 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 pela ANEP.

### **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
4. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Euro

© Copyright ANEP 2016

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 da ANEP.

MO HG043001 Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional

## INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

---

<b>Título do módulo:</b>	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional
<b>Código do módulo:</b>	MO HG043001
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	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.
<b>Progressão:</b>	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
<b>Introdução ao módulo:</b>	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
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Retirar ideias principais de discursos ouvidos</li><li>2. Relacionar informação dada em tabelas e esquemas com um texto escutado para compilar uma tabela ou gráfico</li><li>3. Contribuir no debate com opiniões, ideias, perguntas e esclarecimentos, adequando a linguagem à situação comunicacional</li></ol>

---

---

**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 vídeos 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 reproduzidor de som e um reproduzidor 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).

---

© Copyright ANEP 2016

Este módulo não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

**MO HG043002 Interpretar produzir textos escritos****INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO**

<b>Título do módulo:</b>	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo com linguagem icónica
<b>Código do módulo:</b>	MO HG043002
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE. O candidato deve ter Habilidades básicas de processador de texto e da folha de cálculo para produzir tabelas e gráficos.
<b>Progressão:</b>	Terminado este módulo, o candidato pode <ul style="list-style-type: none"><li>▪ prosseguir para o módulo 1 de Português referente ao nível 4 do QNQP ou</li><li>▪ realizar tarefas nas quais se requer capacidade de explicar num texto informação contida em tabelas e gráficos:</li><li>▪ colaborar em sectores de actividade nos quais se requiera a explicação de ícones a trabalhadores ou</li><li>▪ colaborar num sector em que sistematicamente tenha de preencher formulários com dados simples.</li></ul>
<b>Introdução ao módulo:</b>	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.
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccionar os ícones mais comuns para transmitir informação específica</li><li>2. Preencher formulários simples</li><li>3. Identificar ideias principais de um texto escrito</li><li>4. Escrever correctamente um texto, considerando uma finalidade, utilizando regras básicas da escrita</li></ol>
<b>Resultado de aprendizagem 1:</b>	<b>Seleccionar os ícones mais comuns para transmitir informação específica</b>

---

**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

---

---

<sup>2</sup>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.

## 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**

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 paraoutra.

## 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 ANEP 2016

Este módulo não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

**MO HG053002 Utilizar aplicações simples****INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO**

---

<b>Título do módulo:</b>	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples
--------------------------	--

---

<b>Código do módulo:</b>	MO HG053002
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	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”
<b>Progressão:</b>	<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. Após a conclusão deste módulo, os candidatos podem aceder a qualquer outro módulo de formação ou actividade profissional cujos requisitos sejam:</p> <p>saber elaborar documentos simples com um processador de texto saber elaborar folhas de cálculo simples para solucionar problemas</p>

---

<b>Introdução ao módulo:</b>	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
------------------------------	--

---

<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Produzir documentos simples usando processador de texto de interface gráfico</li><li>2. Utilizar formas simples de formatação de documentos</li><li>3. Produzir folhas de cálculo simples usando aplicação de folha de cálculo de interface gráfico</li><li>4. Fazer cálculos simples e usar formas simples de formatação em folhas de cálculo</li></ol>
---	---

---

<b>Resultado de aprendizagem 1:</b>	<b>Produzir documentos simples usando um processador de texto de interface gráfico</b>
-------------------------------------	--

---

---

**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**

---

**Crítérios 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, côm 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, côm e quali

dade 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. O estalista 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 as 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 ANEP 2016

Este módulo não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director da ANEP.

## 7. MÓDULOS DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS

### MO HTR013001101 Interagir com os Clientes

**Título do Módulo:** INTERAGIR COM OS CLIENTES

**Código do Módulo:** MO HTR013001101

**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 interação 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 OS CLIENTES**

---

**Resultado de Aprendizagem 1: Estabelecer contacto com os clientes**

---

**Critérios de Desempenho**

- 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
- 

**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**

- f) Confirmar com precisão as necessidades dos clientes
- g) Tomar as acções apropriadas de forma a cumprir com as necessidades dos clientes
- h) Usar fontes de informação de forma efectiva de maneira a cumprir com as necessidades dos clientes

- i) Apresentar correctamente informação relacionada as necessidades dos clientes
  - j) 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.

**Título do Módulo: INTERAGIR COM OS CLIENTES**

---

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

---

### **Critérios de Desempenho**

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

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

**Título do Módulo:** INTERAGIR COM OS CLIENTES

## NOTAS DE SUPORTE

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

### Horas Normativas de Aprendizagem

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

### Propósito

Espera-se que 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**
- **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 inapropriada 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 abranjam 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 de 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 Clientes, lidar com clientes insatisfeitos e mais, 28 min. Produzido na Australia (1995)

outra.

#### **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 HTR013002101 Introduzir Serviços de Alimentos e Bebidas****Título do Módulo:                   INTRODUZIR SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS****Código do Módulo:               MO HTR013002101****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 higiénicas 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:           INTRODUZIR SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS**

---

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

---

**Critérios 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 Aplicação**

*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 água, Copo (sem pé)

*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, galleteiros (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.

*Demonstração / avaliação do produto:*

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

**Título do Módulo:           INTRODUZIR SERVIÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS**

---

**Resultados de Aprendizagem 2:**Preparar as mesas de jantar e as de buffet para uma refeição 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:           INTRODUZIR 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
  - (b) Manter a mesa de buffet de uma forma profissional e sempre que necessário
  - (c) Levantar cutelaria, louça, e vidros usados das mesas dos clientes e da mesa de buffet durante e após a refeição
  - (d) Lavar toda a cutelaria, louça, e vidros usados depois do serviço e devolver ao local original
  - (e) 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:           INTRODUZIR 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 INTRODUIZIR 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 verifique 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.

## 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 de 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 ANEP 2016

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 HTR013003101 Compreender os sectores da Hotelaria e Turismo****Título do Módulo:** COMPREENDER OS SECTORES DA HOTELARIA E TURISMO**Código do Módulo:** MO HTR013003101**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 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,

Cha

## 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 indústria)
  
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 ANEP 2016

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 HTR013004101 Introduzir Serviços de Recepção e Alojamento**

**Título do Módulo:** INTRODUZIR SERVIÇOS DE RECEPÇÃO E ALOJAMENTO

**Código do Módulo:** MO HTR013004101

**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:           INTRODUZIR 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 INTRODUIZIR 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 HTR013005101 Demonstrar Higiene e Segurança Elementar no Trabalho****Título do Módulo: DEMONSTRAR HIGIENE E SEGURANÇA ELEMENTAR NO TRABALHO****Código do Módulo: MO HTR013005101****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:**

- 1. Aplicar padrões de higiene pessoal para uma boa saúde**
- 2. Manter um ambiente seguro para os clientes e o staff**
- 3. Explicar medidas para assegurar um ambiente seguro para os clientes e o staff**
- 4. 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**

*Evidência 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 registos.

*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**

- (a) Descrever a importância de manter o ambiente do local de trabalho limpo
  - (b) Descrever correctamente símbolos de perigo utilizados no local de trabalho
  - (c) Relatar acidentes ou estragos com precisão à pessoa apropriada
-

- (d) Executar procedimentos de trabalho seguros consistentes com o carácter do 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

---

**Título 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** (círculo azul carregado) tal como lavar mãos, protecção para as mãos, óculos de protecção, máscaras 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** (círculo 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 conjugação 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 de Nível 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 ANEP 2016**

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 HTR013006101 Demonstrar preparação elementar de alimentos**

**Título do Módulo:** DEMONSTRAR PREPARAÇÃO ELEMENTAR DE ALIMENTOS

**Código do Módulo:** MO HTR013006101

**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 práticas 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**

- (a) Recolher ferramentas, equipamento, e itens alimentares requeridos para a preparação dos pratos
  - (b) Aplicar efectivamente técnicas básicas de preparação do uso de facas com uma variedade de itens alimentares
  - (c) 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 as 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**

- (a) Arranjar os pratos que satisfaçam os requisitos do serviço de buffet
  - (b) Apresentar pratos preparados na sequência correcta
  - (c) Reabastecer itens alimentares na mesa de buffet de uma forma profissional
  - (d) Manter medidas seguras e 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**

- (a) Arrumar a área de preparação dos alimentos de acordo com os padrões definidos
  - (b) Arrumar a área de serviço dos alimentos de acordo com os padrões definidos
  - (c) Armazenar os itens alimentares de maneira apropriada
  - (d) Manter práticas de higiene e segurança
-

## **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 de nível 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 ANEP 2016

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 HTR013007101 Cumprir com vendas básicas****Título do Módulo: CUMPRIR COM VENDAS BÁSICAS****Código do Módulo: MO HTR013007101****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**

**Titulo 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**

- a) Identificar as qualidades requeridas ao staff de vendas numa organização Hoteleira
  - b) Identificar correctamente as qualidades do passoa de vendas numa organização hoteleira.
  - c) 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.

---

**Titulo do Módulo: CUMPRIR COM VENDAS BÁSICAS**

---

**Resultado de Aprendizagem 2:** Demonstrar conhecimentos nos processos envolvidos ao efectuar uma venda

**Critérios de Desempenho**

- a) Identificar as fases do processo de vendas
- b) Demonstrar com precisão as diferentes abordagens de venda em relação a diferentes tipos de clientes
- c) Demonstrar uma variedade de métodos de apresentação de productos para venda
- d) Identificar os serviços apropriados que são oferecidos após vendas

---

## 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:*

Menus, lista de vinhos, brochuras, promoções de vendas, montras, exposições

---

## 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.

*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: Demonstrar os processos envolvidos em fazer uma venda**

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.

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.

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 meio de aproximar / envolver os estudantes nos seus relatórios deverão demonstrar qual o cenário ideal para a área em questão. um

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 abrangam 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 Aprendizagem1**

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.

### **Resultado de Aprendizagem 2 e 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.

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.

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 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional de Nível 4, do QNQP.

## **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 HTR013008101 Providenciar decoração interior básica para Hotelaria e turismo****Título do Módulo: PROVIDENCIAR DECORAÇÃO INTERIOR BÁSICA PARA HOTELARIA E TURISMO****Código do módulo: MO HTR013008101****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:**

- 1. Descrever os factores que influenciam o ambiente de um local**
- 2. Descrever diferentes tipos de decorações que melhoram um ambiente**
- 3. 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**

- (a) Descrever correctamente o efeito que as cores produzem
  - (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 decoração produzem
  - (e) 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, abrilhantar, 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.

**Título do Módulo:** PROVIDENCIAR DECORAÇÃO INTERIOR BÁSICA PARA HOTELARIA E TURISMO

---

**Resultado de Aprendizagem 2:** Descrever diferentes tipos de decorações que melhoram um ambiente

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a) Descrever com precisão os diferentes tipos de decoração
  - (b) Descrever diferentes arranjos florais com referência à formas e cores
  - (c) 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.

**Título do Módulo:** PROVIDENCIAR DECORAÇÃO INTERIOR BÁSICA PARA HOTELARIA E TURISMO

---

**Resultado de Aprendizagem 3:** Criar um arranjo floral para melhorar o ambiente

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a) Planear um arranjo floral apropriado para melhorar um dado local utilizando um estilo apropriado e mantendo um dado orçamento
  - (b) Produzir um arranjo utilizando equipamento básico, de acordo com o plano
  - (c) Manter práticas seguras e higiénicas
- 

### **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  
Higiénico – 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:	umentar, reduzir, elevar, abrihantar, 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 Arduusser, 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 ANEP 2016**

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 HTR013009101 Identificar a História e Cultura local****Título do Módulo: IDENTIFICAR A HISTÓRIA E A CULTURA LOCAL****Código do Módulo: MO HTR013009101****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 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. 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 de Nível 4 do QNQP.

### **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 ANEP 2016**

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 HTR013010101 Compreender o papel do Governo no Turismo****Título do Módulo:           COMPREENDER O PAPEL DO GOVERNO NO TURISMO****Código do Módulo:           MO HTR013010101****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.

---



**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 práticas realistas.

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

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

### **Abordagem da Avaliação**

Os métodos de avaliação utilizados devem encorajar os estudantes a demonstrar os seus conhecimentos e opiniões, através de exercícios e tarefas práticas, 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 de 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 ANEP 2016**

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 HTR013011101** Levar a cabo a experiência de trabalho no sector da Hotelaria e Turismo

**Título do Módulo:** LEVAR A CABO A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO NO SECTOR DA HOTELARIA E TURISMO

**Código do Módulo:** MO HTR013011101

**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**

- a) Identificar correntemente as qualidades e habilidades requeridas para uma variedade de posições
  - b) Descrever e acordar metas e objectivos para a experiência de trabalho
  - c) Preparar-se para a experiência de trabalho através da recolha de informação essencial
  - d) Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos e requisitos da experiência de trabalho
- 

### **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**

- 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
  - 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
- 

### 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

- 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.
- 

## 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

## **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 de 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 ANEP 2016**

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 HTR013012101 Operar um ponto de Vendas****Título do Módulo: OPERAR UM PONTO DE VENDAS****Código do Módulo: MO HTR013012101****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 experiência 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

---

**Resultados de Aprendizagem 1:** Preparar o ponto de vendas para as operações num estabelecimento hoteleiro

---

### Critérios de Desempenho

- a) Limpar a área de pagamento de acordo com as exigências do estabelecimento
  - b) Asegurar que os recursos e materiais suficientes para apresentar a conta estão disponíveis para iniciar com as operações.
  - c) Assegurar-se que leitor da máquina apresenta saldo zero antes de iniciar as operações.
  - d) Estabelecer o número e as denominações exactas do numerário.
  - e) 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, agrafadores, 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**

- a) Lidar prontamente com os clientes de maneira educada e prestativa.
  - b) Introduzir toda a informação relevante na caixa registadora.
  - c) Processar o pagamento correctamente, conforme os procedimentos operacionais.
  - d) 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**

- a) Seguir os procedimentos correctos para fazer o fecho contabilístico do ponto de vendas
  - 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
- 

**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 numerários 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 testemnharem 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 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional de Nível 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 ANEP 2016**

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 HTR013013101 Realizar o controlo de inventários****Título do Módulo: REALIZAR O CONTROLO DE INVENTÁRIOS****Código do Módulo: MO HTR013013101****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 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**

- a) Preencher os documentos apropriados utilizados no controlo de inventários numa organização
  - b) Realizar os procedimentos manuais para a manutenção e controlo dos bens armazenados
  - c) 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:*

Continuo, 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**

- 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
-

## **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 abrangem 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 de 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 ANEP 2016**

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 HTR013014101 Usar correctamente produtos de limpeza****Título do Módulo: USAR PRODUTOS DE LIMPEZA CORRECTAMENTE****Código do Módulo: MO HTR013014101****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**

*Evidência 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 de 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 ANEP 2016

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 HTR013015101 Manusear e eliminar resíduos**

**Título do Módulo:** MANUSEAR E ELIMINAR RESÍDUOS

**Código do Módulo:** MO HTR013015101

**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 prod

utos 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 avaliam 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 abrangem 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 de 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 ANEP 2016

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 HTR013016101 Realizar procedimentos básicos de limpeza de Quartos**

**Título do Módulo: REALIZAR OPERAÇÕES BÁSICAS DE LIMPEZA DE QUARTOS**

**Código do Módulo: MO HTR013016101**

**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:**

- 1. Descrever a provisão de serviços de limpeza de quartos na indústria hoteleira**
- 2. Planificar o serviço de limpeza de quartos na indústria hoteleira**
- 3. 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**

- 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
- 

### **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**

- a) Identificar correctamente os diferentes tipos de superfícies presentes num quarto e em áreas públicas.
  - b) Identificar o equipamento, materiais e produtos químicos de limpeza apropriados, necessários para realizar os serviços básicos nos quartos e nas áreas públicas.
  - c) 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**

*Evidência 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**

---

- a) Utilizar equipamento, materiais e produtos de limpeza apropriados, necessários para servir um quarto e uma área pública.
  - b) Realizar as tarefas de serviço de acordo com o plano de trabalho seguindo um manual de procedimentos comum
  - c) 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 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional de 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 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; areas 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 ANEP 2016

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 HTR013017101 Realizar procedimentos básicos de recepção**

**Título do Módulo: REALIZAR PROCEDIMENTOS BASICOS DE RECEPÇÃO**

**Código do Módulo: MO HTR013017101**

**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 demonstrar a capacidade de realizar procedimentos da recepção na indústria hoteleira

---

**Resumo de Resultados de Aprendizagem:**

4. Explicar o papel do departamento de recepção num hotel
5. Descrever a organização do departamento de recepção de um hotel
6. 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**

- a) Descrever as funções da recepção em relação ao ciclo do hóspede.
  - b) Descrever com precisão a interacção do departamento de recepção com outros departamentos do hotel
  - c) Definir a terminologia específica usada 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 interacção 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**

- a) Identificar o pessoal chave do departamento de recepção e os seus deveres e responsabilidades.
  - b) Ilustrar a organização do departamento de recepção num hotel.
  - c) Descrever os padrões de turno necessários para uma organização eficiente da recepção.
- 

### **Contexto de Aplicação**

*Pessoal chave:*

Gestor da recepção, rececionista-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.

---

**Título do Módulo:** REALIZAR PROCEDIMENTOS BASICOS DE RECEPÇÃO

---

**Resultado de Aprendizagem 3:** Realizar procedimentos de recepção

---

### **Critérios de Desempenho**

- a) Atender eficazmente, de maneira apropriada e profissional aos pedidos e questões dos hóspedes.
- 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.
- 

### **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.

**Título do Módulo: REALIZAR PROCEDIMENTOS BASICOS 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**

O modulo deve permitir ao estudante demonstrar o conhecimento e as habilidades básicas associadas aos procedimentos da recepção tal como são desempenhados na Indústria Hoteleira. O estudante deve ser capaz de identificar e praticar os serviços que a recepção 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 recepção 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 (*sleepper*) (hóspede pagou e saiu mas o status não foi mudado pela recepção). 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, 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 video 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 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**

### **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 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional de Nível 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 ANEP 2016

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 HTR013018101 Demonstrar técnicas básicas de recepção**

**Título do Módulo: DEMONSTRAR TÉCNICAS DE RECEPÇÃO**

**Código do Módulo: MO HTR013018101**

**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:**

- 1. Realizar procedimentos de registo de entrada (*check-in*)**
- 2. Realizar procedimentos de registo de saída (*check-out*)**
- 3. Demonstrar o processamento de pagamentos efectuados em meios alternativos ao numerário ou em moeda estrangeira**
- 4. Descrever os procedimentos sobre turnos**

**Resultado de Aprendizagem 1: Realizar procedimentos de registo de entrada**

---

**Critérios de Desempenho**

- a) Descrever detalhadamente os procedimentos de registo de entrada dos hóspedes.
  - b) Registrar os hóspedes adequadamente de acordo com os procedimentos organizacionais.
  - c) 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, apumado 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**

- a) Descrever detalhadamente os procedimentos de registo de saída dos hóspedes.
  - b) Registrar os hóspedes apropriadamente de acordo com os procedimentos organizacionais.
  - c) 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**

- a) Descrever com precisão diferentes métodos de pagamentos em meios alternativos ao numerário
- b) Demonstrar os procedimentos para aceitação de pagamentos em meios alternativos ao numerário
- c) 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

- a) Descrever os procedimentos básicos para cada turno
  - b) Descrever os procedimentos a seguir nas mudanças de turno
- 

## Contexto de Aplicação

*Turnos:*

Turno do dia, turno de reserva (*back shift*), turno da noite eterno 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 progredam 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 3. A conclusão com sucesso deste programa permite acesso ao Certificado Vocacional de Nível 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 ANEP 2016

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 HTR013019101 Realizar um Projecto Integrado****Título do Módulo: REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO****Código do Módulo: MO HTR013019101****Data: Junho de 2009****Nível: 5****Valor de Créditos: 20**

**Requisitos de Acesso:** Os requisitos de entrada são definidos pelo centro. No entanto será valorizado se o estudante tiver completado com sucesso as qualificações de Nível 3 de Hotelaria e Turismo, ou tenha suficiente experiência profissional

---

**Introdução do Módulo:** Após a conclusão com sucesso deste módulo, o estudante será capaz de demonstrar os conhecimentos e habilidades básicos associados com as aplicações práticas de uma variedade de tarefas de um modo coordenado dentro da área vocacional

---

**Resultados de aprendizagem:**

1. Analisar a tarefa e decidir sobre um curso de acção para realizar o projecto
2. Detalhar as actividades a ser realizadas durante a concretização do projecto
3. Organizar o trabalho e realizar o projecto ao longo da concretização
4. Avaliar a experiência do projecto

**Título do Módulo: REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO**

---

**Resultado de aprendizagem 1: Analisar a tarefa e decidir sobre um curso de acção para realizar o projecto**

---

**Critérios de Desempenho**

- (a) Identificar as principais tarefas a completar para o projecto
  - (b) Definir as metodologias requeridas
  - (c) Completar um plano de acção para o projecto
  - (d) Justificar as estratégias adoptadas
- 

**Contexto de Aplicação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente endereçado nos critérios de desempenho

---

**Evidências Requeridas:**

*Escritas / Orais:*

O estudante deve produzir um plano eficaz que cubra as principais tarefas, metodologias e um plano de acção para o projecto

**Título do Módulo:** REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO

---

**Resultado de aprendizagem 2:** Detalhar as actividades a ser realizadas durante a concretização do projecto

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a) Desenvolver padrões de serviço requeridos para o projecto
  - (b) Conceber uma sessão de formação para uma tarefa relacionada com o projecto
  - (c) Identificar questões de higiene e segurança a endereçar
  - (d) Desenvolver um orçamento para a realização do projecto
- 

### **Contexto de Aplicação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente endereçado nos critérios de desempenho

---

### **Evidências Requeridas:**

*Escritas / Oraís:*

O estudante deve desenvolver a documentação requerida para endereçar o tópico do projecto integrado cobrindo todos os critérios de desempenho de uma forma profissional

**Título do Módulo:** REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO

---

**Resultado de aprendizagem 3:** Organizar o trabalho e realizar o projecto ao longo da concretização

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a) Realizar um resumo para o pessoal
  - (b) Realizar a sessão de formação concebida para uma tarefa relacionada com o projecto
  - (c) Lidar com questões de higiene e segurança a ser endereçadas
  - (d) Trabalhar no âmbito das restrições orçamentais do projecto
  - (e) Completar o resumo do projecto
- 

### **Contexto de Aplicação**

O âmbito para este Resultado de Aprendizagem está totalmente endereçado nos critérios de desempenho

---

### **Evidências Requeridas:**

#### *Demonstração:*

O estudante deve completar todas as tarefas identificadas para a concretização com sucesso do resumo do projecto

---

**Título do Módulo:** REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO

---

**Resultado de aprendizagem 4:** Avaliar a experiência do projecto

---

### **Critérios de Desempenho**

- (a) Sumarizar as abordagens adoptadas para o projecto integrado
  - (b) Avaliar os diferentes aspectos do projecto integrado
  - (c) Identificar áreas de auto melhoria
  - (d) Preparar um documento coerente delineando os resultados do projecto integrado
-

## **Contexto de Aplicação**

### *Auto melhoria*

Gestão de tempo, definição de prioridades, concentração, atenção ao detalhe

---

## **Evidências Requeridas**

### *Escritas / Orais:*

O estudante deve produzir um relatório coerente no qual detalha as constatações e recomendações do projecto integrado

**Título do Módulo: REALIZAR UM PROJECTO INTEGRADO****NOTAS DE SUPORTE**

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

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

O Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de **200** horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

**Propósito**

Espera-se que este módulo agregue aspectos dos Módulos da qualificação do Nível 5 para demonstrar a compreensão do estudante acerca sua área vocacional como um todo.

Estes Módulos devem incluir:

*Módulos Obrigatórios do Nível 5*

Controlar práticas de higiene e segurança

Demonstrar habilidades de supervisão

Demonstrar habilidades de formação

Implementar sistemas de controlo financeiro

Mais pelo menos 2 dos Módulos Optativos de cada qualificação do Nível 5

Mais partes de TODOS os Módulos de Habilidades Genéricas

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

**Conteúdos/Contexto:**

Correspondente aos resultados de aprendizagem 1 a 4

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

Este módulo deve fornecer oportunidades para:

Demonstrar como é que os Módulos teóricos e práticos realizados numa base individual se reúnem num todo para providenciar uma base sólida para que os estudantes participem como membros independentes do pessoal num nível de supervisão/gestão júnior após a graduação.

Para este efeito deve apresentar-se ao estudante um resumo de projecto no início da realização deste Módulo de maneira a endereçar o conteúdo, ao longo de um período de tempo, enquanto se realizam outros Módulos.

Este projecto pode ter em consideração uma das seguintes rotas através de uma abordagem de estudo de caso:

Um evento especial local

Um evento especial Nacional

Preparativos para a Copa do Mundo de Futebol

Identificação de problemas numa organização  
Introdução de novos processos/ procedimentos

Durante a realização deste Módulo, é aconselhável encontrar-se com os estudantes para apresentar um resumo de todos os Resultados de Aprendizagem no início e dar o enquadramento. Tal pode incluir a introdução de um estudo de caso falso para demonstrar as abordagens requeridas durante a realização do projecto. Estas abordagens devem cobrir:

1. Planeamento
2. Desenvolvimento
3. Avaliação

Recomenda-se que se gastem **quatro (4)** sessões nestas actividades para garantir que o entendimento completo por parte dos estudantes relativamente às etapas envolvidas nestes processos.

Durante esta reunião inicial você deve acordar sobre um esquema/ plano de trabalho, incluindo datas de entrega para todas as etapas do projecto. Deve enfatizar-se aqui que estas datas não devem ser modificadas após ter-se chegado a um acordo. Você deve também planejar ter reuniões de avaliação individual do progresso com os estudantes em intervalos regulares. Isto aplica-se igualmente ao docente em termos de dar comentários e providenciar apreciações aos estudantes!

Isto deve também ser explicado aos estudantes que se espera que eles completem grande parte deste trabalho fora da sala de aula para entrega no prazo designado.

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

Na apresentação da fase de planeamento, os estudantes devem ser encorajados a perguntar-se as seguintes questões:

- √ Onde é que eu começo?
- √ O que é que eu sei e o que é que eu preciso de descobrir?
- √ Onde é que eu encontro esta informação?
- √ Como é que eu me organizo?
- √ O que é que eu necessito de fazer e em que ordem é que eu o devo fazer?

Os estudantes devem identificar todas as tarefas chave e organizá-las por ordem de prioridade. Estas tarefas devem então ter recursos apropriados identificados de modo a realizá-las.

O plano de acção deve ser realizado utilizando objectivos SMART aos quais o estudante já foi exposto durante "Controlar práticas de higiene e segurança".

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

O desenvolvimento de padrões de serviço poderá incluir a produção de cartões de trabalho para membros individuais do pessoal no trabalho para apoiar o estudante na realização do projecto. Estes estudantes poderão estar a Estudar no Nível 3 ou no Nível 4, bem como os colegas no Nível 5.

A sessão de formação deve ser programada para durar não mais do que **10 minutos** e ser uma parte integrada da actividade de projecto. A tarefa seleccionada deve ser importante para o resultado do projecto e reflectir sobre as experiências do estagiário. (ver definições incluídas no Módulo "Demonstrar habilidades de formação")

Novamente, questões de higiene e segurança identificadas devem ser de uma natureza realista e dentro da esfera de actuação do estudante a realizar o projecto. As mesmas poderão variar de potenciais perigos internos até questões de higiene pessoal.

Deve ser alocada a cada estudante um valor de orçamento realista com a explicação de não ser atribuído qualquer

financiamento adicional independentemente dos motivos. Caso o estudante requeira algum financiamento adicional então ele/ ela deverão financiar este valor de uma órgão/ organização/ pessoas externas.

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

Os estudantes devem ser encorajados a estruturar a sessão de resumo de acordo com a sua listagem de prioridades para o plano de acção. Os estudantes devem tomar notas do que eles devem planear dizer como evidência da sua preparação. O pessoal (do projecto) deve ser encorajado a verificar quaisquer detalhes com o estudante e em troca o estudante deve verificar a compreensão de processos e procedimentos.

A sessão de formação deve seguir o plano de formação sendo eventuais desvios ao plano anotados e justificados posteriormente. O estudante deve demonstrar flexibilidade e criatividade na realização da sessão de formação. De novo, isto não deve durar mais do que **dez (10)** minutos.

Quaisquer questões relacionadas com higiene e segurança que surjam naturalmente devem ser lidadas de acordo com os procedimentos acordados sendo preenchida no momento toda a documentação legal necessária.

O estudante deve estar consciente dos constrangimentos impostos nele pela alocação orçamental e estar consciente do que eles estão a gastar durante o projecto. Eventuais falhas devem ser identificadas e rectificadas o mais rapidamente possível.

Garanta que o estudante satisfaz na totalidade o resumo do projecto em vigor para a satisfação do cliente. Os estudantes devem ser encorajados a procurarem activamente apreciações directamente dos clientes, talvez através de entrevistas pessoais, questionários e/ou e-mails ou visitas de seguimento.

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

O estudante deve ser encorajado a resumir as principais abordagens adoptadas para cada etapa do projecto dando a PRINCIPAL razão para adoptar tal método. A habilidade para manter um breve resumo é uma habilidade em si e deve ser enfatizada.

O estudante deve ser encorajado a ver os lados positivos e negativos no âmbito de diferentes aspectos do projecto integrado, por exemplo:

Habilidades melhoradas de pesquisa, expandir os conhecimentos existentes de um conjunto de recursos disponíveis, a oportunidade para utilizar habilidades criativas, experiência sobre como um plano de acção funciona ou não funciona, pressões de prazos, como todos os Módulos contribuem para a experiência/ qualificação como um todo.

Ao olhar para áreas de auto-melhoria o estudante deve olhar para as seguintes:

- Gestão de tempo: mais/ menos tempo na preparação,
- Definição de prioridades: aplicação da lógica e pensar sobre a tarefa em tempo real
- Focalização: utilização listas de verificação para melhorar a concretização da tarefa
- Atenção ao detalhe: “falhar o planeamento é planear para falhar” se o detalhe não é correcto outros notarão

O documento/ relatório coerente deve salientar o conhecimento e experiência ganho ao longo do projecto e como tal pode ser útil no desenvolvimento futuro da carreira

## **Abordagens para Gerar Evidências**

O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades que conterão elementos de habilidades genéricas. Ele/ ela deverá ter a oportunidade de planear e tomar decisões, demonstrar iniciativa e independência e trabalhar de forma cooperativa em grupos. A iniciação às actividades deve assegurar que o estudante tem uma compreensão clara da natureza e propósito do trabalho.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para facilitar as actividades práticas e garantir o

envolvimento como indivíduo e como membro de grupo proporcionando a oportunidade de sucesso e o risco de falhanço. A criação de oportunidades para o estudante, colegas, instrutores/docentes reescreverem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas. O estudante terá que desempenhar um vasto conjunto de tarefas e actividades relacionadas com os Critérios de Desempenho cobrindo os Âmbitos de Actuação. A gama de tarefas e actividades realizadas deve fornecer oportunidades para desenvolver habilidades numa situação prática realista.

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

## **Procedimentos de avaliação**

Os estudantes devem receber um cronograma com datas de entrega para cada secção do projecto integrado. Contudo, as instruções para a tarefa de avaliação devem ser distribuídas de modo a permitir que os estudantes tenham tempo para assimilar os detalhes e aspirarem à data de finalização. Os avaliadores poderão responder a questões, oferecer clarificações, orientação e assistência na medida do razoável.

A este nível, os estudantes devem trabalhar independentemente. Depende do avaliador tomar medidas razoáveis para garantir que o projecto é trabalho do estudante e de mais ninguém. Por exemplo os avaliadores poderão desejar questionar informalmente os estudantes em várias etapas sobre o seu conhecimento e compreensão do projecto em que eles embarcaram. Os avaliadores devem também assegurar que quando se fizer pesquisas em outros estabelecimentos ou sob a supervisão de outros, que o estudante não recebe assistência indevida.

## **Resultados de aprendizagem 1-4**

Todos os Resultados de Aprendizagem neste módulo são avaliados utilizando o projecto integrado na forma de um estudo de caso.

Este projecto deve ser avaliado utilizando os seguintes critérios:

- √ Tem evidências suficientes das 3 fases essenciais do projecto, é produzido de acordo com um padrão elevado e está claramente inter-relacionado
- √ Demonstra uma interpretação perspicaz do resumo do projecto
- √ Está focado e é relevante para as tarefas associadas com o resumo do projecto
- √ É claro e bem estruturado utilizando linguagem que é precisa e técnica quando requerido
- √ Consolida e integra eficazmente os conhecimentos e habilidades requeridos

## **Progressão**

Este módulo faz parte de uma série que foi desenvolvida que em conjunto faz parte dos módulos optativos da qualificação de nível 5. Ao completar com sucesso este Módulo, um estudante pode progredir para outros Módulos Vocacionais no Nível 5, sair para trabalho vocacionalmente relacionado nas indústrias de hotelaria e turismo ou continuar para o Ensino Superior Politécnico.

## **Referências**

### **1.**

Por favor tome nota que a lista acima é apenas indicativa e que quaisquer materiais bibliográficos adequados devem ser considerados.

## **Necessidades especiais**

Em certos casos, poderão ser propostas para certificação Requisitos de Evidências modificados. Em todos os casos tal estará sujeito a uma pré-aprovação.

### **© Direitos de Autor ANEP 2016**

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 HTR013019101**

**Levar a cabo uma experiência de trabalho no sector de Hotelaria e turismo**

**Título do Módulo:**

**LEVAR A CABO A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO NO SECTOR DA HOTELARIA E TURISMO**

**Código do Módulo:**

**MO HTR013019101**

**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**

- a) Identificar correntemente as qualidades e habilidades requeridas para uma variedade de posições
  - b) Descrever e acordar metas e objectivos para a experiência de trabalho
  - c) Preparar-se para a experiência de trabalho através da recolha de informação essencial
  - d) Reunir com o empregador e confirmar claramente e correctamente todos os preparativos e requisitos da experiência de trabalho
- 

### **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**

- 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
  - 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
- 

### **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

- 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) Exprimir 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.
- 

### 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 Resultado de Aprendizagem 1, de uma forma aberta e honesta. devem analisar a 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 QNQP, 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 ANEP 2016**

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.