



INICIAR PROGRAMA DE FORMAÇÃO

Project Code: 2022-1-IT01-KA220-VET-000088750



Co-funded by the European Union

O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um endosso do conteúdo, que reflete apenas as opiniões dos autores, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nele contidas.

ÍNDICE

Sommário

O PROJETO	3
PROGRAMA DE APRENDIZAGEM	4
INTRODUÇÃO	4
DAS NECESSIDADES IDENTIFICADAS À RESPOSTA À FORMAÇÃO	6
MATRIZ DO PROGRAMA DE APRENDIZAGEM	8
TÉCNICAS DE ENSINO	8
METODOLOGIAS A APLICAR	10
CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE PARTICIPANTES	11
VISÃO GERAL DOS MÓDULOS	8
DESCRIÇÃO DOS MÓDULOS	12
1. O QUE É O TURISMO	12
2. O TURISTA	13
3. O IMPACTO AMBIENTAL DO TURISMO – O TURISMO UMA INDÚSTRIA CONSUMIDORA DE RECURSOS	15
4. AS PRINCIPAIS POLÍTICAS DA UE QUE AFETAM O TURISMO	17
5. O INSIGHT DO TURISMO	19
6. O FUTURO DO TURISMO – COMO A DIGITALIZAÇÃO VAI MUDAR O SETOR	21
7. DIGITALIZAÇÃO E SUSTENTABILIDADE	23
8. REDES SOCIAIS E MARKETING NO SETOR DO TURISMO	25
9. CERTIFICAÇÃO DE DESEMPENHO SUSTENTÁVEL	26
10. REPENSAR O TURISMO – COMO CANDIDATAR-SE	28

○ projeto

O turismo pós-Covid-19 será muito diferente daquele que conhecíamos até então e, como em todas as revoluções, abre-se um cenário de transformações que recompensará os atores e destinos que souberem aproveitar as oportunidades, cooperando em sinergia, evitar a obsolescência das competências dos trabalhadores e mapear os métodos de funcionamento de um setor que agora deve oferecer cada vez mais soluções inteligentes.

E é aí que entra o **“S.T.A.R.T. - Sustainable and Technological Approach to Rethink Tourism”** código 2022-1-IT01-KA220-VET-000088750!

O START é um Projeto com a duração de dois anos, a decorrer de janeiro de 2023 a dezembro de 2024, cofinanciado pelo Programa Erasmus+ da Comissão Europeia, implementado por um consórcio de 8 parceiros de 4 países da UE (Itália, Grécia, Espanha e Portugal) expressão do EFP, do Sistema de Câmara e Desenvolvimento Local, das Organizações de Gestão de Destinos e das empresas de Inovação.

- CONFORMIDADE S.c.a.r.l.
- Sviluppo Europa Marche Srl
- Fondazione Organismo di Ricerca GTech-nology
- Organização de Turismo em Salónica
- Agência para a Formação e o Desenvolvimento Transnacionais
- Associação Promotora da Rede Dinâmica XXI
- UNIVERSIDADE DE ALICANTE
- CAMARA OFICIAL DE COMERCIO INDUSTRIA SERVICIOS Y NAVEGACION DE SEVILLA

O projeto visa evitar a obsolescência das competências verdes e digitais dos trabalhadores do setor do turismo e mapear os métodos de funcionamento do setor que devem agora oferecer cada vez mais soluções inteligentes.

Os parceiros estão a trabalhar em conjunto para apoiar o desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores do turismo nos seus países através da conceção conjunta e implementação de um PROGRAMA DE FORMAÇÃO PARA A MELHORIA DE COMPETÊNCIAS ECOLÓGICAS E DIGITAIS PARA OPERADORES TURÍSTICOS para os orientar e inspirar a repensar os seus modelos de negócio numa chave circular, explorando as novas tecnologias digitais.

O programa será integrado por ferramentas didáticas relativas, constituídas por REA para adquirir as competências-alvo e um conjunto de ferramentas de infusão de tecnologia verde para permitir aos formadores, alinhados numa mobilidade internacional, orientar os operadores a repensar os modelos de negócio após o alinhamento com a infusão de tecnologias verdes.

Programa de aprendizagem

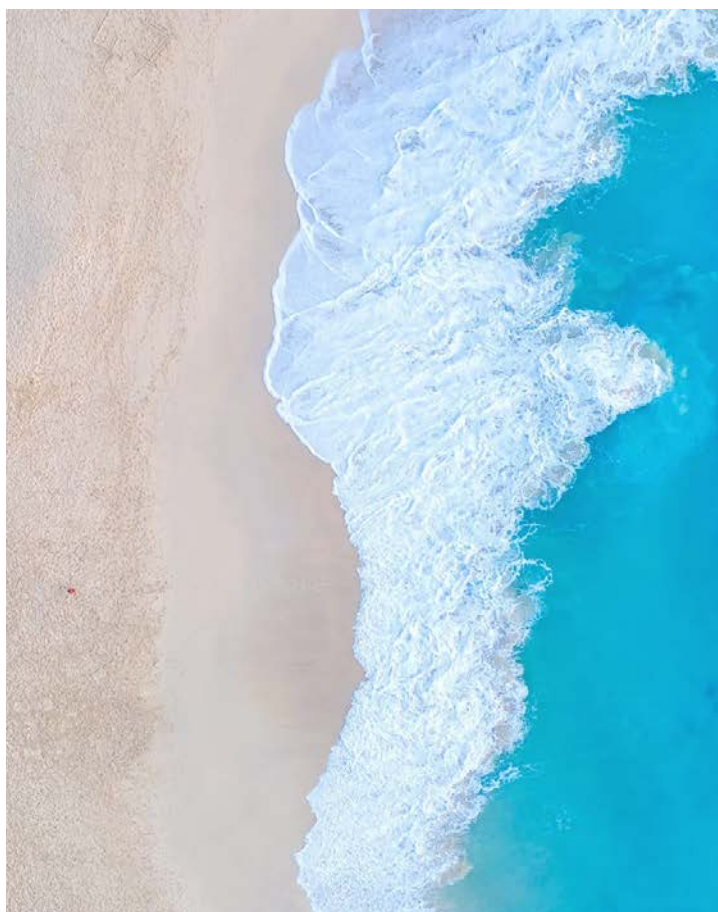
Introdução

O presente documento resume os principais resultados deste pacote de trabalho n.º 2 “CONCEÇÃO DE PROJETOS FORMATIVOS” relacionados com a definição do PROGRAMA DE FORMAÇÃO START para a melhoria das competências ecológicas e digitais dos trabalhadores dos setores do turismo.

O programa visa ativar o pessoal das empresas do sector do turismo para rever o seu trabalho e as suas responsabilidades no âmbito da gestão sustentável. O programa visa sensibilizar os participantes para reverem

tanto o setor do turismo como a sua própria atividade no setor sob um ponto de vista crítico em termos de sustentabilidade. A fim de alcançar um maior - e mais sustentável - impacto do programa de formação, a ênfase é colocada numa abordagem contextual do conteúdo da formação.

Os participantes são chamados a compreender a interação entre o turismo e o destino turístico e a refletir sobre o impacto da indústria específica no ambiente (tanto material como intangível (por exemplo, cultural, social)).



Espera-se que os participantes se familiarizem com as atuais políticas da UE em matéria de redução da pegada ambiental e são convidados a aplicá-las nas atividades profissionais da indústria do turismo. Além disso, estão confrontados com o futuro do turismo em termos da sua digitalização e estão familiarizados com as várias técnicas que deverão inundar a indústria do turismo nos próximos anos.

No que diz respeito ao grupo etário dos participantes-alvo, e tendo em conta o facto de o grupo etário dos 15 aos 24 anos apresentar um dinamismo particular no emprego no turismo, o programa dirige-se ao grupo específico de potenciais aprendizes em todas as especializações profissionais.

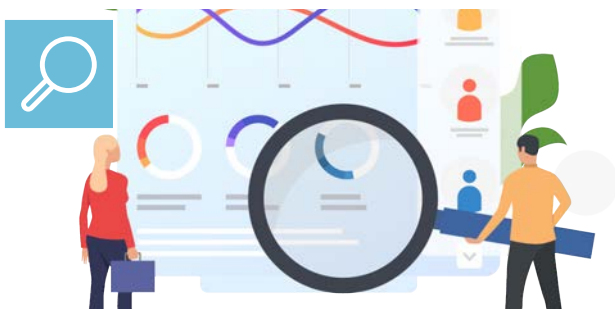
Considerando que o programa se destina a todos os tipos de trabalhadores – ou potenciais empregados – na indústria do turismo, deve ser encarado como um curso transversal que abrange todos os níveis de trabalhadores do sector.

O programa pretende também adaptar as competências técnicas e metodológicas dos formadores para evitar a obsolescência das competências dos trabalhadores, utilizando as tecnologias digitais como motor de aprendizagem que se torna operacional, não os desorientando face à transição verde e digital, mas acompanhando-os de baixo para cima para se tornarem agentes de mudança, infundindo-lhes um know-how incremental.



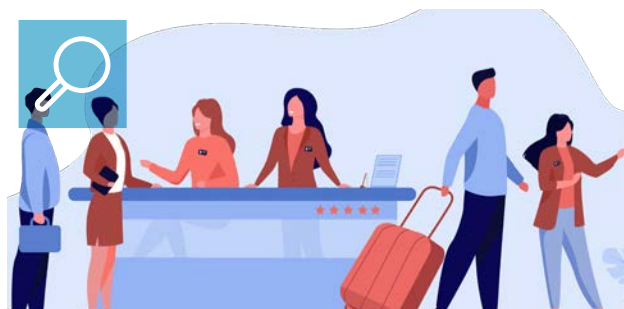
Das necessidades identificadas à resposta à formação

O programa de formação para a melhoria digital e ecológica das competências dos operadores turísticos foi elaborado através de duas atividades integradas:



REVISÃO DA ANÁLISE DA NECESSIDADE

Uma revisão sistemática baseada em investigação secundária para melhor circunscrever uma análise documental conduzida pelos parceiros durante a fase de conceção da iniciativa nos seus contextos territoriais. Isto permitiu identificar programas de formação semelhantes e identificar os elementos constitutivos do programa proposto pelo START.



ANÁLISE DE CAMPO

tatravés da organização de Workshops de Validação com os trabalhadores PME do grupo-alvo, de forma a envolver os alunos em todas as fases do projeto, permitindo-lhes assim assumir o papel de protagonistas, tornando-os participantes e criadores de mudança.

Como resultado dos workshops de validação, os parceiros definiram a estrutura do programa START Formação composto por 10 módulos de aprendizagem e contendo os objetivos declinados respeitando as competências identificadas durante a fase de investigação; a correlação com os quadros europeus (DigComp 2.2, GreenComp) sempre que possível; o referencial metodológico e a macro definição das ferramentas de apoio didático.

Resultados do Workshop de Validação

Os Workshops de Validação, realizados no período de **março/23 de abril**, foram **organizados pela Câmara de Comércio de Sevilha (ES), a Dinamica XXI Rede de Empreendedorismo e Inovação - APREDIN (Portugal), Sviluppo Europa Marche - SVEM**

(Itália) e Thessaloniki Tourism Organization – TTO (Grécia), parceiros no projeto START, enquanto a síntese dos seus resultados foi compilada pela Agência para a Formação e Desenvolvimento Transnacional – TRANSCOOP (GR).

Os membros dos painéis de validação devem, em certa medida, ser representativos da indústria do turismo local nas áreas em que se realizaram os Workshops de Validação. Assim, os Workshops de Validação abordaram não só um grupo profissional específico no sector do turismo, mas também um leque mais alargado de profissionais e peritos envolvidos na indústria específica. Mais especificamente, **50 peritos profissionais estiveram envolvidos no processo de validação, 12 dos quais em representação de instalações de alojamento, 3 funcionários de restaurantes, 9 agências de viagens, 7 instituições de ensino e formação e 19 vários profissionais da indústria do turismo, abrangendo profissionais de atividades turísticas alternativas, consultores turísticos, jornalistas, etc.** Consequentemente, os resultados dos workshops de validação, para além do seu objetivo inicial, avaliar a adequação do programa de formação, podem também ser considerados, em certa medida, indicativos para a indústria do turismo no Sul da UE em todos os países e especializações profissionais.

Os avaliadores, membros dos painéis de validação, foram convidados a **classificar 36 elementos de formação sobre desempenho sustentável e adaptação digital para as empresas turísticas, distribuídos por 10 módulos de formação numa escala de avaliação de 1 (irrelevante) a 5 (muito relevante)**. A amplitude de conhecimentos/competências do programa de formação partiu de noções básicas em turismo, como a perceção do turismo num “contexto de sustentabilidade” - o impacto do visitante no destino - até à transformação da indústria específica no futuro, evoluindo a partir da sua penetração pelas tecnologias digitais. O objetivo do curso de formação é sensibilizar os formandos para ações de sustentabilidade no que diz respeito ao funcionamento de um negócio turístico, bem como prepará-los para a evolução do setor específico.

Uma conclusão geral resultante dos seminários de validação é que as PME do sector do turismo estão preocupadas com a forte concorrência e com as suas próprias capacidades de competitividade. Estão conscientes da transformação digital do setor do turismo e precisam de apoio para se adaptarem. Estão conscientes da necessidade de um desempenho sustentável, mas não estão suficientemente sensibilizados para aplicar políticas operacionais nesse domínio. A conformidade das práticas empresariais com os princípios das políticas da UE, que podem ajudá-las a destacar-se e, por conseguinte, a ganhar competitividade parece não ser do seu interesse, ao passo que a certificação, enquanto veículo de reconhecimento pelo cliente, também não é bem compreendida.

Matriz do programa de aprendizagem matrix

Como resultado dos workshops de validação, os parceiros definiram a estrutura do programa START Training composto por 10 módulos de aprendizagem e contendo os objetivos declinados respeitando as competências identificadas durante a fase de investigação; a correlação com quadros europeus (DigComp 2.2, GreenComp) quando possível; o enquadramento metodológico e a definição macro dos instrumentos de apoio didático.

Técnicas de Ensino

Os diversos módulos serão ministrados através de uma abordagem de aprendizagem mista, combinando métodos de formação online e presencial. Esta combinação proporcionará opções de aprendizagem flexíveis para acomodar as restrições de tempo dos profissionais que trabalham na

indústria do turismo.

> Componente Online:

O segmento online incluirá recursos digitais que os formandos poderão aceder e estudar ao seu próprio ritmo. Vídeos curtos e envolventes apresentarão os conceitos-chave de digitalização e sustentabilidade.

1 O que é o Turismo?

3 O Impacto Ambiental do Turismo – O Turismo uma Indústria Consumidora de Recursos

5 The Tourism Insight

2 Os Turistas

4 As principais políticas da UE em matéria de sustentabilidade que afetam o turismo

Serão incluídos questionários interativos e trabalhos breves para autoavaliação e reforço da compreensão.

> Componente presencial:

O segmento presencial será altamente interativo, incluindo discussões em grupo, análises de estudo de caso e prática prática com ferramentas digitais. Estas sessões permitirão aos formandos aplicar o que aprenderam online, trocar ideias e procurar esclarecimentos.

Por exemplo, o módulo de duas horas será dividido da seguinte forma:

a) 1 hora de aprendizagem on-line indi-

vidualizada

b) 1 hora de sessão interativa presencial

Ao longo do módulo, o ensino será centrado no aluno, enfatizando a aprendizagem ativa e a aplicação prática do conhecimento.

Os instrutores atuarão como facilitadores, orientando o processo de aprendizagem em vez de simplesmente fornecer informações. O objetivo é tornar a experiência de aprendizagem envolvente, prática e diretamente aplicável aos ambientes de trabalho dos formandos.

6 O Futuro do Turismo – Como a digitalização irá mudar o setor

8 Redes Sociais e Marketing no setor do turismo

10 Como Candidatar-se - Repensar o Turismo

7 Digitalização e Sustentabilidade

9 Certificação de Desempenho Sustentável

Metodologias a aplicar

Em linha com a abordagem centrada no aluno assumida pelo projeto START, o conteúdo de aprendizagem do programa de formação será desenvolvido tendo em conta os diferentes estilos, modos e tempos de aprendizagem, nomeadamente:

1. A microaprendizagem para upskilling digital e verde, realizada com a utilização de sistemas multimédia e multidimensionais (palavras, imagens, vídeos, textos) adotando uma multiplicidade de estímulos (cognitivos, emocionais, auditivos, visuais), é capaz de fazer com que as pessoas adquiram conhecimentos direcionados para objetivos específicos de aprendizagem, agregáveis com outros objetos de aprendizagem de forma modular e reutilizáveis em diferentes situações de aprendizagem.

A microaprendizagem tem, de facto, uma abordagem granular, “just-in-time” e “just-for-me”, orientada para a capacitação do aluno que, de uma forma prática e convivial, facilita e simplifica a aprendizagem das pessoas; uma condição de extrema relevância para a aquisição e adaptação de competências digitais e ecológicas que, pela sua própria natureza, são complexas na linguagem e na elevada evolução dos conteúdos.



2. Cenários de ramificação narrativa que, através da utilização de técnicas de design instrucional, combinam narrativa (storytelling) e design educativo com uma abordagem fílmica perceptível de forma plástica na sequencialidade dos quadros (cenas educativas) e na alternância de espaços e situações (ambiente de aprendizagem) em que se situam as personagens animadas (papéis), e a história que constitui o pano de fundo do processo de aprendizagem, fortemente contextualizado na empresa/experiência profissional.

Os cenários permitirão aos utilizadores fazer escolhas que influenciarão o curso da história, fazendo-os refletir sobre as vantagens e repercussões positivas na empresa do comportamento que adotaram, com momentos de verificação e controlo da escolha feita (certo, errado, porquê), estimulando a sua participação direta num processo recursivo de ativação, acionamento, verificação e feedback.

3. Programa educativo que combina informação e formação, colocando o utilizador no centro da experiência do utilizador e representa um instrumento de formação especialmente adaptado ao setor do turismo, que constitui um fenómeno social amplo e articulado que integra fatores de natureza antropológica, cultural e comportamental e, por isso, exige do aluno uma visão orgânica, uma compreensão alargada das tendências atuais e prospetivas que constituem o pano de fundo e o esboço da especialização profissional focada em processos de desenvolvimento e transição digital de modus operandi. Em linha com as mais recentes lógicas de entretenimento e personalização da aprendizagem, o Programa adota e inte-

gra modelos baseados em IA e interatividade como elementos distintivos, que permitem aos utilizadores escolher se e quando aceder aos diferentes tipos de conteúdos disponibilizados e como modular os seus percursos de aprendizagem de acordo com as suas necessidades.

4. Green-Tech Infusion Toolkit, como um manual metodológico sobre coaching de equipas transformacionais e infusão de tecnologias verdes, acompanhado de ferramentas didáticas e operacionais (Circular Tourism Tool), para permitir que os formadores evoluam para o papel de Coach de infusão de tecnologia verde, de forma a orientar os trabalhadores do turismo na realização de análises organizacionais para a transformação circular do modelo de negócio; na conceção e implementação “in vitro” de soluções digitais para inovar, nos seus próprios contextos organizacionais, a gama de produtos/serviços turísticos oferecidos numa chave sustentável (START Lab).

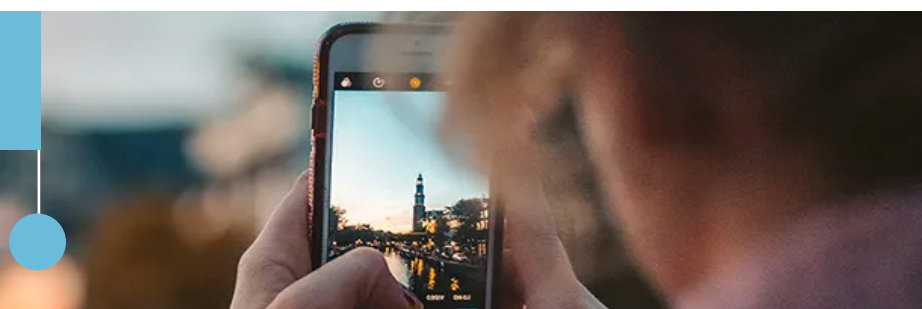
Critérios de Seleção de Participantes

Os 40 TRABALHADORES DO TURISMO visados pela fase de testes do programa de formação START terão diferentes experiências e provêm de contextos profissionais diversos, integrando agências de viagens e instalações de alojamento, em linha com a análise de necessidades realizada pelos parceiros durante a fase de conceção do projeto START.

O grupo-alvo será selecionado com base na idade (privilegiando os menores de 35 anos), no género (dando prioridade ao segmento feminino) e na origem geográfica (reservando uma quota aos trabalhadores de países terceiros).

Modules **description**

1 O que é o turismo



a) DESCRIÇÃO

É um programa de especialização profissional que atende às exigências profissionais modernas no mercado turístico.

b) OBJETIVOS E COMPETÊNCIAS

Dota os participantes dos conhecimentos teóricos e práticos necessários para iniciar uma carreira no mercado turístico.

Seu objetivo é uma compreensão abrangente do campo do turismo, com foco nas expectativas do visitante, explicando a importância do destino e discriminando os serviços turísticos.

c) CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS OU SECÇÕES TEMÁTICAS

- Definição de Turismo
- O Visitante e as expectativas do Visitante
- O Destino
- Os Serviços implantados no turismo

O currículo mergulha em questões de turismo, fornecendo conhecimentos essenciais

relacionados ao movimento de indivíduos ou grupos para passear, entretenimento, trabalho e realizar uma conferência. O aluno aprende e familiariza-se com todos os procedimentos relacionados com o setor do turismo e viagens.

d) MÉTODOS E FERRAMENTAS EDUCACIONAIS

Para facilitar a aprendizagem, a estrutura didática, dentro das sessões formais de formação previstas pelo projeto, será caracterizada pela implementação de sessões de atividades práticas adequadas, funcionais para apoiar e motivar o percurso de toda a comunidade de aprendizagem também através do acesso a um programa educativo, pílulas de microaprendizagem e adoção do “conjunto de ferramentas Green-Tech”

e) CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Conclusão bem-sucedida de um cenário gamificado com ramificações narrativas e atribuição de um emblema

f) COMPRIMENTO DO MÓDULO

2 horas



a) DESCRIÇÃO

É um programa de especialização profissional que atende às exigências profissionais modernas no mercado turístico.

b) OBJETIVOS E COMPETÊNCIAS

A disciplina “Os Turistas” visa proporcionar aos alunos uma compreensão abrangente das principais características dos turistas, incluindo as suas preferências e necessidades. Também explora as diferentes gerações que estão mais envolvidas no turismo, como os turistas Millennials, Gen Z e Silver. Ao examinar estes aspetos, os alunos desenvolverão perceções sobre as tendências em evolução na indústria do turismo e aumentarão a sua capacidade de atender às diversas necessidades dos turistas.

c) CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS OU SECÇÕES TEMÁTICAS

- **Introdução ao Turismo e Turistas**
 - I. Definição e importância do turismo
 - II. Papel dos turistas na indústria do turismo
- **Principais Características dos Turistas**
 - I. Fatores demográficos
 - II. Fatores psicográficos
 - III. Motivações para viajar
- **Gerações no Turismo: Millennials, Gera-**

ção Z e Turistas Prateados

- I. Características e comportamentos de cada geração
- II. O seu impacto na indústria do turismo

• **Preferências e Necessidades dos Turistas**

- I. Preferências de alojamento
- II. Preferências de transporte
- III. Preferências gastronómicas e gastronómicas
- IV. Preferências de atividades e atrações

• **Tendências em evolução no turismo**

- I. Turismo sustentável
- II. Avanços tecnológicos na indústria do turismo
- III. Ascensão do turismo de experiência

• **Desafios para responder às necessidades das diferentes gerações**

- I. Preferências e expectativas específicas de cada geração
- II. Superar as barreiras linguísticas e culturais

• **Estratégias para atender às preferências e necessidades dos turistas**

- I. Personalização e personalização de experiências
- II. Criar ofertas turísticas diversificadas e inclusivas

- **Competências de Comunicação e Atendimento ao Cliente em Turismo**

- I. Comunicação eficaz com os turistas
- II. Tratamento de reclamações de clientes e resolução de problemas

Ao concluir este projeto educativo, os alunos obterão uma compreensão abrangente das principais características dos turistas, das gerações mais envolvidas no turismo, das suas preferências e necessidades, bem como desenvolverão as competências necessárias para se destacarem na indústria do turismo.

d) MÉTODOS E FERRAMENTAS EDUCACIONAIS

Para facilitar a aprendizagem, a estrutura didática, dentro das sessões formais de formação previstas pelo projeto, será caracterizada pela implementação de sessões de atividades práticas adequadas, funcionais para apoiar e motivar o percurso de toda a comunidade de aprendizagem também através do acesso a um programa educativo, pílulas de microaprendizagem e adoção do “conjunto de ferramentas Green-Tech”

e) CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Conclusão bem-sucedida de um cenário gamificado com ramificações narrativas e atribuição de um emblema

f) COMPRIMENTO DO MÓDULO

4 hours

g) QUADRO EUROPEU CORRELACIONADO

GreenComp – Área 1 “Incorporar valores de sustentabilidade” – Competência 1.1 “Valorizar a sustentabilidade”



3 O Impacto Ambiental do Turismo – O Turismo uma Indústria Consumidora de Recursos

a) DESCRIÇÃO

Este módulo visa garantir um pensamento e um comportamento mais sustentáveis dos participantes, bem como uma compreensão mais consciente da necessidade e do papel da sustentabilidade aplicada às diferentes componentes da cadeia de valor do turismo. Os participantes poderão adquirir as competências necessárias para uma análise completa das ações turísticas numa perspetiva sustentável. Tal deverá facilitar ações para melhorar e/ou conceber medidas mais específicas no sentido de um comportamento turístico mais sustentável, não só devido ao envolvimento do governo, mas também da indústria e dos turistas. O módulo centrar-se-á na análise da sustentabilidade e das ações sustentáveis de diferentes tipos de atores do turismo e das suas iniciativas específicas.

b) OBJETIVOS E COMPETÊNCIAS

Este módulo visa garantir um pensamento e um comportamento mais sustentáveis dos participantes, bem como uma compreensão mais consciente da necessidade e do papel da sustentabilidade aplicada às diferentes componentes da cadeia de valor do turismo.

O seu objetivo é uma compreensão abrangente da sustentabilidade para a competi-

tividade empresarial, sem ignorar nenhum dos componentes do circuito turístico global, a interligação entre eles, bem como o impacto ambiental, social, cultural e económico. Assim, o pensamento crítico é necessário quando as ações turísticas são analisadas..

c) CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS OU SECÇÕES TEMÁTICAS

- Sustentabilidade - Porque deve ser sustentável: uma exigência da sociedade - uma exigência do cliente
- O que é o Desenvolvimento Turístico Sustentável?
- Desenvolvimento Turístico Sustentável e sua Relevância: Desafios e Oportunidades
- Quarteto de impacto turístico:
 - Impacto ambiental – emissões de gases com efeito de estufa e turismo
 - Impacto social – excesso de turismo
 - Impacto cultural – mudar a identidade local com base nas expectativas dos turistas?
 - Impacto económico – turismo, crescimento económico e competitividade
- Estratégias de turismo sustentável
- Tendências da política de turismo
- Estudos de casos e exemplos de boas práticas na Europa

d) MÉTODOS E FERRAMENTAS EDUCACIONAIS

Para facilitar a aprendizagem, a estrutura didática, dentro das sessões formais de formação previstas pelo projeto, será caracterizada pela implementação de sessões de atividades práticas adequadas, funcionais para apoiar e motivar o percurso de toda a comunidade de aprendizagem também através do acesso a um programa educativo, pílulas de microaprendizagem e adoção do “conjunto de ferramentas Green-Tech”

e) CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Conclusão bem-sucedida de um cenário gamificado com ramificações narrativas e atribuição de um emblema

f) LENGTH OF THE MODULE

4 horas

g) QUADRO EUROPEU CORRELACIONADO

GreenComp – Área 2 “Abraçar a complexidade na sustentabilidade” – Competência 2.2 “Pensamento crítico”



4 As principais políticas da UE que afetam o turismo



a) DESCRIÇÃO

Este módulo de formação foi concebido para permitir que os participantes tomem conhecimento dos princípios das novas políticas da UE em matéria de sustentabilidade e da forma como estas afetam as atividades específicas da indústria do turismo.

b) OBJETIVOS E COMPETÊNCIAS

Dota os participantes dos conhecimentos teóricos e práticos necessários para iniciar uma carreira no mercado turístico.

Seu objetivo é uma compreensão abrangente do campo do turismo, com foco nas expectativas do visitante, explicando a importância do destino e discriminando os serviços turísticos.

c) CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS OU SECÇÕES TEMÁTICAS

Panorama da política de turismo da UE

O turismo é uma atividade económica importante na União Europeia, com um vasto impacto no crescimento económico, no emprego e no desenvolvimento social. Pode ser um instrumento poderoso na luta contra o declínio económico e o desemprego. No entanto, o turismo enfrenta desafios.

Percurso de transição para o turismo – Pro-

cesso de cocriação e co-implementação

A estratégia industrial atualizada da UE salienta a necessidade de acelerar a transição verde e digital da indústria da UE e dos seus ecossistemas. Para o efeito, propõe trabalhar em conjunto com a indústria, as autoridades públicas, os parceiros sociais e outras partes interessadas para conceber e implementar vias de transição para cada ecossistema.

A transição verde do turismo

Com o [Pacto Ecológico Europeu](#), a UE está a dar o exemplo, promovendo novos modelos de crescimento e estabelecendo objetivos neutros em termos climáticos até 2050.

Apoio da UE à redução da pegada ambiental do turismo: alguns exemplos de como a UE tem apoiado e promovido um turismo mais ecológico.

- Um turismo da UE mais ecológico
- Mobilidade sustentável e inteligente
- PME mais ecológicas
- Competências ecológicas
- Sensibilização
- Exemplos de boas práticas em matéria de ações ecológicas no setor do turismo
- Sistema Europeu de Indicadores de Turismo para a Gestão Sustentável dos Destinos - ETIS

- O rótulo ecológico da UE e o EMAS

A transição digital do turismo

Definida como «Década Digital da Europa», em 2021, a Comissão apresentou uma visão para a transformação digital da Europa até 2030: a bússola digital

- Apoio a destinos, PME e visitantes;
- Soluções digitais para empresas
- Soluções digitais para o setor público e gestores de turismo
- Soluções digitais para visitantes
- Gestão de dados para o turismo

Competências da mão de obra do turismo da UE

Uma parte integrante da resiliência do turismo da UE consiste em garantir que as pessoas possuem as competências certas para o trabalho que desempenham – em todos os setores do ecossistema turístico. As competências verdes e digitais são essenciais, mas também são necessárias competências mais transversais, como os conhecimentos linguísticos. O aumento das oportunidades de formação contribui para tornar os empregos no sector mais atraentes.

- Pacto da UE para as competências
- Parceria de competências em larga escala para o ecossistema turístico
- Competências na via de transição para o turismo
- Plano pormenorizado para a cooperação

setorial em matéria de competências: turismo

- A aliança da próxima geração do turismo

d) MÉTODOS E FERRAMENTAS EDUCACIONAIS

Para facilitar a aprendizagem, a estrutura didática, dentro das sessões formais de formação previstas pelo projeto, será caracterizada pela implementação de sessões de atividades práticas adequadas, funcionais para apoiar e motivar o percurso de toda a comunidade de aprendizagem também através do acesso a um programa educativo, pilulas de microaprendizagem e adoção do “conjunto de ferramentas Green-Tech”

e) CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Conclusão bem-sucedida de um cenário gamificado com ramificações narrativas e atribuição de um emblema

f) COMPRIMENTO DO MÓDULO

2 horas

g) QUADRO EUROPEU CORRELACIONADO

GreenComp – Área 4 “Agir pela sustentabilidade” – Competência 4.1 “Agência política”



5 O Insight do Turismo



a) DESCRIÇÃO

Este módulo de formação foi concebido para proporcionar aos participantes uma compreensão abrangente das operações de uma empresa de turismo e equipá-los com as competências necessárias para antecipar e implementar ações para melhorar o desempenho em termos de sustentabilidade. O módulo centrar-se-á em exemplos da estrutura de uma empresa hoteleira e dos serviços prestados por uma agência de viagens, destacando áreas-chave onde as práticas sustentáveis podem ser implementadas para melhorar os resultados ambientais, sociais e económicos.

b) OBJETIVOS E COMPETÊNCIAS

- Compreender as operações específicas e os desafios enfrentados pelas empresas de turismo.
- Analisar o desempenho atual de uma empresa de turismo em termos de sustentabilidade.
- Identificar oportunidades e estratégias para melhorar a sustentabilidade e o desempenho.
- Desenvolver competências práticas na implementação de práticas sustentáveis num negócio turístico.
- Aumentar a capacidade de antecipar e adaptar-se às mudanças nas exigências do mercado e às expectativas dos clientes.

- Promover uma compreensão holística dos princípios de sustentabilidade na indústria do turismo.

c) CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS OU SECÇÕES TEMÁTICAS

I. Introdução às Empresas de Turismo:

- Panorama da indústria do turismo e da sua importância.
- Estrutura e principais stakeholders de uma empresa de turismo.
- Desafios e oportunidades no sector do turismo.

II. Sustentabilidade no Turismo:

- Princípios do turismo sustentável e sua importância.
- Objetivos de desenvolvimento sustentável e sua relevância para a indústria do turismo.
- Impactos ambientais, sociais e económicos do turismo.

III. Avaliação do desempenho e identificação de áreas a melhorar:

- Indicadores-chave de desempenho (ICD) para empresas de turismo sustentável.
- Realização de avaliações e auditorias de sustentabilidade.
- Estudos de casos e exemplos de boas práticas.

cas em turismo sustentável.

IV. Práticas Sustentáveis na Hotelaria:

- Gestão de energia e água.
- Redução e reciclagem de resíduos.
- Construção e infraestruturas ecológicas.
- Gestão sustentável de compras e da cadeia de suprimentos.
- Políticas e certificações de turismo responsável.

V. Serviços Sustentáveis em Agências de Viagens:

- Responsável pela seleção de destinos e planejamento de itinerários.
- Envolvimento da comunidade e preservação cultural.
- Promoção de opções de transporte sustentáveis.
- Práticas éticas nas interações com os clientes e na prestação de serviços.

VI. Antecipando Tendências de Mercado e Expectativas dos Clientes:

- Tendências emergentes em matéria de turismo sustentável.
- Pesquisa de mercado e análise de feedback de clientes.
- Inovações em tecnologia e marketing digital para o turismo sustentável.

VII. Implementação de Práticas Sustentáveis:

- Estratégias de engajamento e buy-in das partes interessadas.

- Desenvolver um plano de ação para iniciativas de sustentabilidade.
- Monitorização e avaliação da eficácia de práticas sustentáveis.

d) MÉTODOS E FERRAMENTAS EDUCACIONAIS

Este módulo será desenvolvido sob a forma de uma visita virtual interativa onde serão apresentadas e explicadas as diferentes áreas de um hotel e de uma agência de viagens. Para facilitar a aprendizagem, a estrutura didática, no âmbito das sessões formais de formação previstas pelo projeto, será caracterizada pela implementação de sessões de atividades práticas adequadas, funcionais para apoiar e motivar o percurso de toda a comunidade de aprendizagem também através do acesso ao “conjunto de ferramentas Green-Tech”.

e) CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Conclusão bem-sucedida de um cenário gamificado com ramificações narrativas e atribuição de um emblema

f) COMPRIMENTO DO MÓDULO

2 horas

g) QUADRO EUROPEU CORRELACIONADO

GreenComp – Area 4 “Act for sustainability”
– Competence 4.2 “Collective Action”



6. O futuro do turismo – como a digitalização vai mudar o setor

a) DESCRIÇÃO

Este módulo “O Futuro do Turismo” tem como objetivo proporcionar aos operadores do setor do turismo uma compreensão do impacto da tecnologia alinhada com o conceito de desenvolvimento da indústria 4.0 na indústria do turismo.

O módulo irá equipá-lo com uma compreensão dos tipos de ferramentas disponíveis (e em desenvolvimento neste cenário em rápida mudança) e suas múltiplas aplicações no turismo. Você aprenderá sobre as ferramentas digitais básicas usadas no setor e como elas podem facilitar o seu trabalho e melhorar as experiências dos seus clientes.

O módulo incidirá em novas tecnologias como a Realidade Virtual (VR) juntamente com a Realidade Aumentada (RA), que têm uma influência dramática no setor do turismo e hotelaria; Internet das Coisas (IoT) e outras ferramentas tecnológicas (emprego de sensores distribuídos, aplicações do sistema de posicionamento global (GPS), Bluetooth, dados em roaming, etc.) aplicadas no setor do turismo, especialmente para melhorar o planejamento de viagens e a satisfação dos turistas; Big Data Analytics para melhorar o design turístico para personalizar as ofertas turísticas em relação às suas necessidades;

Implementação de blockchain para melhorar a eficiência operacional, transparência e segurança em todos os níveis de operações hoteleiras.

As habilidades aprendidas neste módulo são essenciais para navegar no cenário turístico em evolução, permitindo que você repense e redesenhe a cadeia de valor do turismo empregando ferramentas 4.0.

b) OBJETIVOS E COMPETÊNCIAS

Objetivos:

- Entenda o impacto da Indústria 4.0 na indústria do turismo
- Compreender as oportunidades das tendências de viagens impulsionadas pela tecnologia
- Identificar novas tecnologias aplicadas na indústria do turismo e os seus benefícios (AR, VR, MR, Internet das Coisas (IoT),
- Aplicar ferramentas básicas para Inteligência Artificial (IA) e Analytics

Competências que este módulo irá construir:

- Noções básicas sobre as ferramentas da Indústria 4.0
- Panorama das novas oportunidades impulsionadas pela tecnologia no setor do turismo

- Capacidade de identificação e utilização (AR, VR, MR e Comparação de Aplicações de RA, VR e RM, utilização da Internet das Coisas (IoT))
- Capacidade de aplicar ferramentas básicas de Inteligência Artificial (IA) e Analytics para melhorar a tomada de decisão no setor do turismo.

c) CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS OU SECÇÕES TEMÁTICAS

I. Indústria 4.0 na indústria do turismo

- Tendências de viagens impulsionadas pela tecnologia
- Nova experiência do cliente no turismo

II. Novas tecnologias aplicadas na indústria do turismo

- AR, VR, MR comparação e aplicação para aumentar a experiência turística
- IoT e outras ferramentas tecnológicas aplicadas para melhorar o planeamento de viagens
- Novas tecnologias e aplicações do sistema de posicionamento global (GPS) para melhorar a experiência de viagem

III. Ferramentas para Inteligência Artificial (IA) e Analytics

- Descrição e aplicação da IA na indústria do turismo
- Analytics para melhorar a tomada de decisões

d) MÉTODOS E FERRAMENTAS EDUCACIONAIS

Para facilitar a aprendizagem, a estrutura didática, dentro das sessões formais de formação previstas pelo projeto, será caracterizada pela implementação de sessões de atividades práticas adequadas, funcionais para apoiar e motivar o percurso de toda a comunidade de aprendizagem também através do acesso a um programa educativo, pílulas de microaprendizagem e adoção do “conjunto de ferramentas Green-Tech”

e) CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

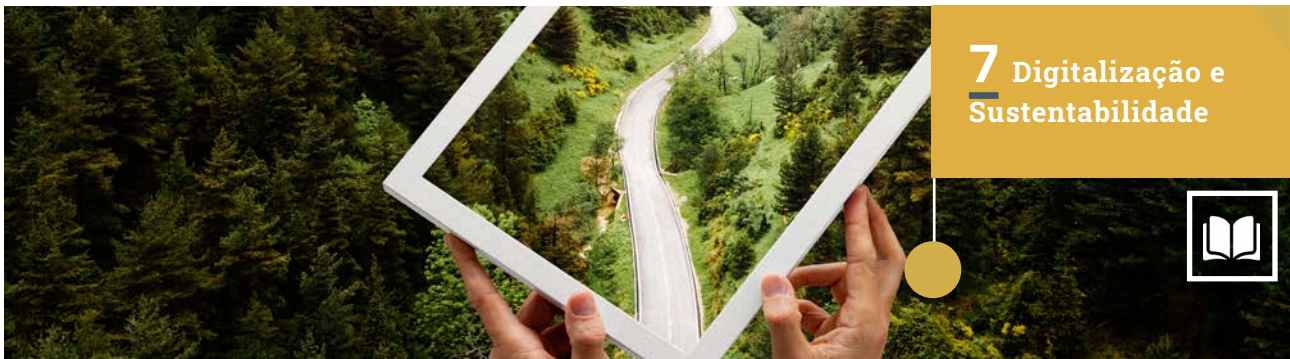
Conclusão bem-sucedida de um cenário gamificado com ramificações narrativas e atribuição de um emblema

f) COMPRIMENTO DO MÓDULO

4 horas

g) QUADRO EUROPEU CORRELACIONADO

DigComp 2.2 – Área 5 “Resolução de Problemas” – Competência 5.2 “Identificação de necessidades e respostas tecnológicas”



a) DESCRIÇÃO

Este módulo, “Digitalização e Sustentabilidade” é uma introdução simples e prática aos conceitos-chave de ferramentas digitais e sustentabilidade na indústria do turismo. Destina-se a indivíduos com conhecimentos técnicos mínimos, particularmente aqueles em funções de menor qualificação no setor do turismo.

O módulo irá equipá-lo com uma compreensão do que é digitalização e sustentabilidade e por que eles são cruciais para o futuro da indústria do turismo. Você aprenderá sobre as ferramentas digitais básicas usadas no setor e como elas podem facilitar o seu trabalho e melhorar as experiências dos seus clientes.

O módulo também irá apresentar-lhe o que significa ser “sustentável” no seu trabalho e como passos simples podem reduzir significativamente o impacto ambiental. É importante ressaltar que você explorará como as ferramentas digitais podem ajudar a alcançar a sustentabilidade, por meio de exemplos práticos e etapas fáceis de seguir.

O módulo tem como objetivo capacitá-lo com o conhecimento e a confiança para dar os primeiros passos no sentido de tornar o seu trabalho mais digital e sustentável. As

habilidades aprendidas neste módulo são essenciais para navegar no cenário turístico em evolução, abrindo caminho para melhores práticas de negócios e um ambiente mais saudável.

b) OBJETIVOS E COMPETÊNCIAS

Objetivos:

- Comprender los conceptos básicos de digitalización y sostenibilidad en la industria turística.
- Identificar herramientas digitales comunes utilizadas en la industria turística y sus beneficios.
- Comprender lo que significa ser “sostenible” y cómo puede beneficiar su trabajo y el medio ambiente.
- Aplicar herramientas digitales básicas para apoyar la sostenibilidad en su día a día.
- Comenzar a implementar pasos simples y prácticos hacia la digitalización y la sostenibilidad en su lugar de trabajo.

Competencias que este módulo desarrollará:

- Comprensión básica de la digitalización y la sostenibilidad en la industria turística.
- Capacidad para identificar y utilizar herramientas digitales simples para mejorar la eficiencia del trabajo.
- Comprensión de las prácticas sostenibles y sus beneficios para el medio ambiente y las operaciones comerciales.
- Capacidad para aplicar herramientas di-

giales para mejorar la sostenibilidad en su entorno laboral.

- Confianza y disposición para dar los primeros pasos hacia una práctica laboral más digital y sostenible en el sector turístico.

c) CONTENIDOS DEL CURSO O SECCIONES TEMÁTICAS

I. Introducción a la Digitalización y la Sostenibilidad

- Qué es la digitalización y la sostenibilidad?
- Por qué son importantes para la industria del turismo?

II. Herramientas digitales básicas en turismo

- Cuáles son algunas herramientas digitales comunes utilizadas en la industria del turismo?
- ¿Cómo pueden estas herramientas mejorar la forma en que trabajamos y los servicios que brindamos a los clientes?

III. Comprender la sostenibilidad en el turismo

- ¿Qué significa ser “sostenible” en la industria del turismo?
- Formas sencillas de reducir el desperdicio y ahorrar energía en nuestras operaciones diarias.

IV. Herramientas digitales y sostenibilidad

- ¿Cómo podemos utilizar las herramientas digitales para ser más sostenibles?
- Ejemplos sencillos del uso de la tecnología para ahorrar energía y reducir los residuos.

V. Comenzando su viaje digital y sostenible

- Pasos para empezar a utilizar herramien-

tas digitales y ser más sostenible en tu trabajo.

- Cómo superar desafíos comunes y seguir mejorando con el tiempo.

d) MÉTODOS Y HERRAMIENTAS EDUCATIVAS

Para mejorar el aprendizaje durante las sesiones de formación del proyecto, se empleará una estructura didáctica que destaca por la inclusión de actividades prácticas. Estas actividades no solo respaldarán los objetivos, sino que también estimularán a la comunidad de aprendizaje. Esto se logrará mediante el acceso a un programa educativo que incluye microaprendizaje y la utilización del “Green-Tech toolkit”.

e) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Completar con éxito un escenario gamificado con ramas narrativas y otorgar una insignia.

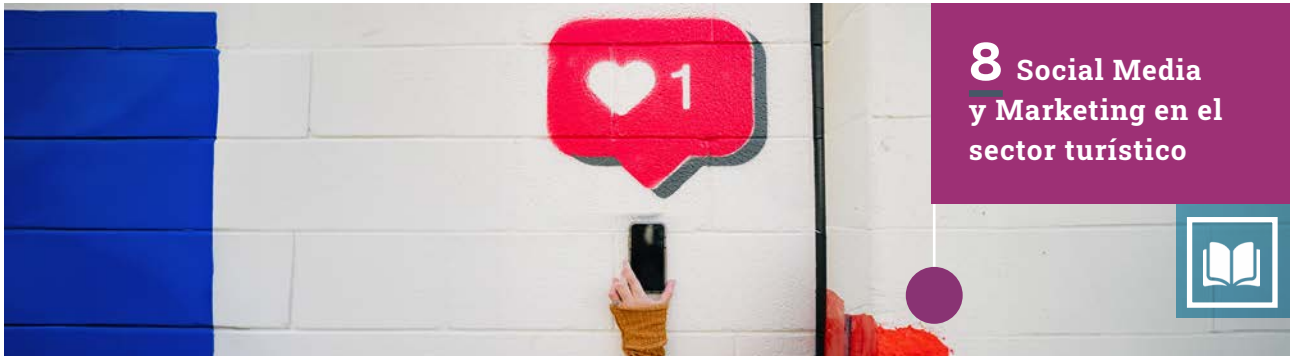
f) LENGTH OF THE MODULE

2 horas

g) MARCO EUROPEO CORRELACIONADO

GreenComp – Área 3 “Visualizar futuros sostenibles” – Competencia 3.3 “Pensamiento de investigación”

DigComp 2.2 – Área 5 “Resolución de problemas” – Competencia 5.3 “Uso creativo de tecnologías digitales”



a) DESCRIPCIÓN

Es un programa de especialización profesional que cumple con los requisitos profesionales actuales del marketing y la comunicación digital corporativa.

b) OBJETIVOS Y COMPETENCIAS

El objetivo de este módulo es proporcionar a los participantes los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para comenzar una carrera en marketing digital y progresar a puestos de alta dirección, para aquellos que ya están activos en la industria. Su propósito es una comprensión completa del campo sobre los nuevos medios en línea y las redes sociales, con el objetivo de desarrollar capacidades para diseñar e implementar estrategias integradas para individuos, políticas y empresas en Internet.

c) CONTENIDOS DEL CURSO O SECCIONES TEMÁTICAS

- I. Fundamentos del marketing digital
- II. Introducción al Marketing Digital / Similitudes y diferencias con el Marketing Tradicional
- III. El papel del Marketing Digital en el éxito de marcas y negocios: un enfoque estratégico
- IV. Canales, tácticas y funciones incluidas en el diseño del Plan de Marketing Digital
- V. El entorno, uso e importancia de las redes sociales en los negocios
- VI. Plataformas de redes sociales: Blogs, Facebook, Twitter, LinkedIn, Foursquare – Lugares de Facebook, Instagram, Pinterest,

YouTube – Dailymotion, correo electrónico y Viber Marketing

d) MÉTODOS Y HERRAMIENTAS EDUCATIVAS

Para mejorar el aprendizaje durante las sesiones de formación del proyecto, se empleará una estructura didáctica que destaca por la inclusión de actividades prácticas. Estas actividades no solo respaldarán los objetivos, sino que también estimularán a la comunidad de aprendizaje. Esto se logrará mediante el acceso a un programa educativo que incluye microaprendizaje y la utilización del “Green-Tech toolkit”.

e) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Completar con éxito un escenario gamificado con ramas narrativas y otorgar una insignia.
- Análisis de estudios de caso. Informe individual, máximo 500 palabras: los estudiantes deben aplicar los conocimientos del curso para idear una o más soluciones o resoluciones a problemas o dilemas presentados en una historia o situación realista (aprendizaje basado en casos)

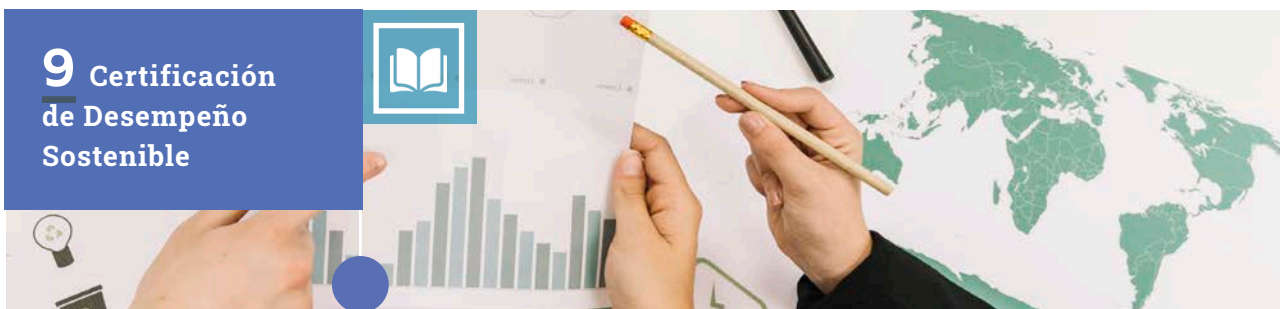
f) DURACIÓN DEL MÓDULO

3 horas

g) MARCO EUROPEO CORRELACIONADO

DigComp 2.2 – Área 2 “Comunicación y Colaboración” – Competencia 2.2 “Compartir a través de tecnologías digitales”

9 Certificación de Desempeño Sostenible



a) DESCRIPCIÓN

La certificación es una herramienta útil de distinción para la empresa y el cliente. “El 83% de los viajeros globales cree que los viajes sostenibles son esenciales. El 81% tiene la intención de alojarse en una propiedad sostenible al menos una vez durante el próximo año” (booking.com 2021). Por tanto, es necesario que los huéspedes puedan encontrar de una manera fácil un lugar que se adapte a sus preferencias y que las empresas quieran ser reconocidas por el esfuerzo que realizan en este sentido. En este contexto, la certificación es la herramienta que permite cumplir los intereses y metas tanto de las empresas como de otras partes involucradas. Además, es crucial reconocer el significado más amplio de la certificación, ya que implica un compromiso político y responsable.

El objetivo de este módulo de formación es sensibilizar a los alumnos sobre la importancia de la certificación en sostenibilidad y familiarizarlos con el contenido de las prácticas sostenibles en la industria turística, con las distintas organizaciones encargadas de la certificación, las distintas etiquetas en la industria turística y los procedimientos para su adquisición.

b) b) OBJETIVOS Y COMPETENCIAS

In the framework of the present module En el marco del presente módulo, los alumnos:

1. Se familiarizaron con el concepto de cer-

tificación.

2. Tomarán conciencia sobre los beneficios para una empresa turística de estar certificado en desempeño sostenible.

3. Conocerán los criterios y los niveles para la concesión de una etiqueta de sostenibilidad.

4. Serán capaces de adaptar las operaciones de una empresa turística a los requisitos de certificación.

5. Conocerán algunas de las principales etiquetas internacionales de sostenibilidad y las respectivas organizaciones otorgantes.

c) CONTENIDOS DEL CURSO O SECCIONES TEMÁTICAS

El concepto de certificación- Being certified, what it means:

- Estar certificado, qué significa:

- o Para el negocio
- o Para el cliente

- Cómo funciona: los componentes de la certificación:

- o El negocio
- o El organismo certificador
- o El proceso
- o La etiqueta

Los beneficios para una empresa turística de estar certificada en desempeño sostenible

- Sostenibilidad en el turismo:

- o ¿Un concepto de marketing?

- o ¿Aplicar una política responsable?
- o ¿Ambos?
- Certificación en la industria turística: los beneficios para el negocio
 - o Garantizar a los clientes el compromiso de la empresa con su mandato.
 - o Ayudar a las empresas a localizar puntos débiles en el desempeño de la sostenibilidad
 - o Creciente impacto ambiental
 - o Empoderamiento del equipo

Criterios de certificación sobre sostenibilidad

- El Consejo Mundial de Turismo Sostenible (GSTC)
 - o (A) Gestión sostenible;
 - o (B) Impacto socioeconómico;
 - o (C) Impacto cultural; y
 - o (D) Impacto ambiental.
- Acreditación de organismos certificadores
- Requisitos previos para recibir una etiqueta de sostenibilidad
 - o Certificación y niveles de desempeño.
 - o Indicadores
- Los criterios de la industria GSTC para hoteles y operadores turísticos

Planificación de la adaptación a los requisitos de certificación

- Elegir la etiqueta de certificación adecuada (enfoque de la estrategia de sostenibilidad empresarial)
- Comunicación con la organización adjudicadora
- Seleccionar al asesor de certificación
- El manual
- Los procesos internos
- Diseño de estrategia empresarial.

- Construyendo el equipo
- Revisar las operaciones y evaluar el desempeño.

Revisar algunos certificados internacionales de sostenibilidad acreditados por GSTC y los organismos certificadores.

- Green Key, Biosphere Standard para hoteles, Bureau Veritas, Actively Green, Control Union, United Certifications Systems, Vireo, Tour Cert, etc.

d) MÉTODOS Y HERRAMIENTAS EDUCATIVAS

Para mejorar el aprendizaje durante las sesiones de formación del proyecto, se empleará una estructura didáctica que destaca por la inclusión de actividades prácticas. Estas actividades no solo respaldarán los objetivos, sino que también estimularán a la comunidad de aprendizaje. Esto se logrará mediante el acceso a un programa educativo que incluye microaprendizaje y la utilización del "Green-Tech toolkit".

e) ASSESSMENT CRITERIA

- Completar con éxito un escenario gamificado con ramas narrativas y otorgar una insignia.
- Herramienta de turismo circular

f) DURACIÓN DEL MÓDULO

2 horas

g) CORRELATED EUROPEAN FRAMEWORK

GreenComp – Área 3 "Visualizar futuros sostenibles" – Competencia 3.1 "Alfabetización del futuro"

10 Repensar el turismo: cómo postularse



a) DESCRIPCIÓN

Este es el módulo final del programa de formación. Recapitula los conocimientos y competencias proporcionados hasta el momento e incentiva a los alumnos a que los aplique en las actividades diarias de un negocio turístico. Se analizará un caso práctico que ilustra cómo un hotel puede implementar una estrategia de sostenibilidad simple, presentando herramientas actuales que pueden ser utilizadas.

En el contexto práctico, se pretende que los participantes se preparen para roles específicos y revisen críticamente las responsabilidades en relación con los criterios de sostenibilidad y la incorporación de tecnología digital. El objetivo es que actúen como agentes de cambio en sus empresas.

b) OBJETIVOS Y COMPETENCIAS

Trainees are expected to structure acquired knowledge and competences during the training programme in view of real work conditions.

- Se espera que los alumnos organicen los conocimientos y habilidades obtenidos durante el programa de formación considerando las condiciones del entorno laboral real.
- Al final del módulo, los participantes podrán aplicar los conocimientos adquiridos en un entorno de trabajo práctico.
- Los alumnos serán capaces de contribuir a la implementación de una estrategia sencilla de sostenibilidad empresarial, ya sea

ayudando a diseñarla o siendo parte activa de su ejecución.

- Serán conscientes de los beneficios asociados con el cumplimiento de una estrategia de sostenibilidad por parte de una empresa y saber comunicar estos beneficios.
- Además, estarán familiarizados con las herramientas actuales utilizadas en el marco de una estrategia de sostenibilidad y conocer sus fuentes de adquisición.
- Se espera que adopten un enfoque crítico hacia las operaciones de las empresas turísticas, evaluando su adaptación sostenible.

c) CONTENIDOS DEL CURSO O SECCIONES TEMÁTICAS

Recapitular los conocimientos aportados durante el curso de formación

- Breve resumen de los conocimientos proporcionados dentro del programa de formación y finalidad prevista.
- Expectativas sobre las habilidades y conocimientos adquiridos por los alumnos.

Principios básicos para el funcionamiento sostenible de las empresas

- ¿Por qué actuar de forma sostenible?
 - o Responsabilidad con la comunidad y el planeta
 - o Mejor marketing empresarial: vuélvete más atractivo para los clientes
 - o Ser más competitivo: reducir los costos operativos

Melhorar o desempenho de sustentabilidade do negócio

- Reduzir a impressão de carbono
 - o Consumo de energia

- o produção de resíduos
- o consumo de água
- o Consumo de plástico
- o utilização de produtos alimentares locais

Aplicação de uma estratégia de sustentabilidade simples

- Definição de uma estratégia
 - o Exemplos de boas práticas
 - o Definição de um objetivo (por exemplo, redução de 10% por ano) e objetivos mensuráveis (por exemplo, 10%/quarto – piso – instalação, etc.)
 - o Definição de um ponto de partida – registo dos dados de base (por exemplo, consumo de energia: em unidades (kWh) e custos (€): no total (para a instalação) e/ou por unidade, por exemplo, por quarto – piso e custos para o ano 0),
 - o Medir os progressos
- Criação de um plano e de um sistema de monitorização - Perseguir metas e objetivos
 - o Means to deploy
 - a) Equipamentos
 - b) Funcionários
 - c) Clientes
 - o Desenvolver um sistema de monitorização
 - a) Base de Dados
 - b) Recolha de dados
 - c) Tratamento de dados
 - d) Pessoal e ferramentas
 - o Construindo Equipe
 - a) Pessoal de formação
 - b) Reuniões

Esforço de comunicação

- No mercado (planeie uma campanha: através das redes sociais, da página web, folhetos)
- Partilhá-lo com o cliente (preparação de material informativo, folhetos, cartões, placas de sinalização, etc.)

Exercício Prático em pequenos grupos

Tornar-se crítico para uma ação sustentável

- O meu trabalho na área do turismo
 - o Na hotelaria: exemplos
 - o Numa agência de viagens: exemplos
- Ajudar as empresas a tornarem-se sustentáveis
 - o Descrição das funções de, por exemplo, empregada de quarto, auxiliar de cozinha, assistente de marketing
 - o Localizar fontes de fraco desempenho sustentável
 - o Definição de ações de melhoria.

d) MÉTODOS E FERRAMENTAS EDUCACIONAIS

Para facilitar a aprendizagem, a estrutura didática, dentro das sessões formais de formação previstas pelo projeto, será caracterizada pela implementação de sessões de atividades práticas adequadas, funcionais para apoiar e motivar o percurso de toda a comunidade de aprendizagem também através do acesso a um programa educativo, pílulas de microaprendizagem e adoção do “conjunto de ferramentas Green-Tech”

e) ASSESSMENT CRITERIA

- Successful completion of a gamified scenario with narrative branches and awarding of a badge
- Circular tourism tool

f) CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

3 horas

g) QUADRO EUROPEU CORRELACIONADO

GreenComp – Área 4 “Agir pela sustentabilidade” – Competência 4.3 “Iniciativa individual”



Co-funded by
the European Union

O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um endosso do conteúdo, que reflete apenas as opiniões dos autores, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nele contidas.



Follow us

start.conform.it

