

Ficha de projeto

Aviso nº: 05/SI/2016

Projeto nº: POCI-03-3560-FSE-000216

Tipologia da operação: Projetos de Formação-ação

Organismo Intermédio: CTP – Confederação do Turismo Português

Breve apresentação do projeto:

A formação-ação é uma intervenção com aprendizagem em contexto organizacional e que mobiliza e internaliza competências com vista à persecução de resultados suportados por uma determinada estratégia de mudança empresarial. Os tempos de formação e de ação surgem sobrepostos e a aprendizagem vai sendo construída através do desenvolvimento das interações orientadas para os saberes fazer técnicos e relacionais.

Áreas Temáticas a abranger:

A - Ciclo de Planeamento:

Abordagem orientada para a qualificação das PME e dos seus trabalhadores em domínios de desenvolvimento de competências priorizados pelo exercício prévio de diagnóstico, como etapa chave para o desenho e organização do processo de formação.

Intervenção dirigida a empresas que pretendem resolver problemas de gestão, organização e funcionamento, previamente identificados e caracterizados, através da realização de um diagnóstico. A abordagem proposta centra-se na promoção da eficiência organizativa global, através do reforço das qualificações dos trabalhadores da empresa, mediante o desenvolvimento dos domínios de intervenção específicos:

- Gestão Estratégica
- Gestão Administrativa e Financeira
- Gestão de Equipas de Trabalho
- Marketing e publicidade
- Estratégias de internacionalização

Cofinanciado por:

- Qualidade de serviço na hotelaria, restauração e turismo
- Proteção Ambiental

B - Ciclo Temático

Abordagem orientada para a qualificação das PME e dos seus trabalhadores em domínios de competências previamente definidos, e que privilegia a identificação de temas críticos para o desenvolvimento e modernização do setor. As competências visadas encontram-se estabelecidas nos referenciais definidos para o setor e cabe à empresa, dentro do conjunto de domínios considerados, explicitar a seleção das áreas em que pretende aperfeiçoar as suas competências, dando-lhe a possibilidade de desenvolver a sua resposta nos domínios especificados.

Contempla o desenvolvimento das competências dos trabalhadores do setor, através da realização de formação teórica e prática que permita reforçar a sua capacidade em domínios de qualificação considerados críticos. Apoia-se nos exercícios de diagnóstico de âmbito setorial previamente realizados, articulando-os com as necessidades explicitadas pelas empresas, e privilegia o desenvolvimento dos seguintes domínios de intervenção:

- Acolhimento e atendimento ao cliente, incluindo a gestão de reclamações
- Controlo de gestão
- Marketing e gestão de canais *on-line*
- Negociação e vendas
- Segurança e gestão de riscos
- Gestão de aprovisionamentos e relação com fornecedores
- Comunicação em língua estrangeira
- Técnicas específicas de prestação de serviço, como por exemplo serviço de restaurante, serviço de bar, cozinha internacional, produção de doçaria tradicional, orientação de atividades de ar livre, atividades de animação turísticas, serviço de vinhos, etc.

Vantagens do Projeto

- Intervenção por entidade consultora de prestígio nacional;
- Garantia de alcance de resultados;

Cofinanciado por:

- Acesso a parceria estratégica com entidade bancária;
- Formação na empresa e/ou em sala;
- Consultores especialistas na empresa;
- Ajuste da intervenção à disponibilidade da empresa.

A presente intervenção irá envolver 10 PME's. Sendo composto o Ciclo de planeamento com 80 horas de formação e 120 horas de consultoria e o Ciclo temático com 75 horas formação e 50 horas de consultoria.

Modelo e metodologia de intervenção:

1ª Fase – Elaboração de diagnóstico e plano de ação

2ª Fase – Execução do plano de ação

3ª Fase – Avaliação de desempenho

Trata-se de uma metodologia que implica a mobilização em alternância das vertentes de formação (em sala) e de consultoria (on the job).