

## MELHOR TURISMO 2020

No âmbito da aprovação da candidatura pelo POCI – Programa Operacional Competitividade e Internacionalização, Tipologia de Operação Formação-ação – “candidatura nº POCI-03- 3560-FSE- 000263”, a IDSET – Associação Portuguesa para a Inovação e Desenvolvimento irá desenvolver um conjunto de intervenções de consultoria e formação em empresas.

### Identificação e Enquadramento do Projeto:

**Aviso:** POCI-60-2016-05.

**Projeto nº:** POCI-03-3560-FSE-000263.

**Programa Operacional:** Programa Operacional Competitividade e Internacionalização.

**Fundo:** FSE – Fundo Social Europeu.

**Eixo Prioritário:** Promoção da sustentabilidade e da qualidade do emprego.

**Objetivo temático:** Promoção e sustentabilidade e da qualidade do emprego e apoiar a mobilidade laboral.

**Prioridade de Investimento:** Adaptação dos trabalhadores, das empresas e dos empresários à mudança.

**Tipologia da Operação:** MELHOR TURISMO 2020.

**Organismo Intermédio:** C.T.P. – CONFEDERAÇÃO DO TURISMO PORTUGUÊS.

### Montantes Envolvidos:

Financiamento Aprovado: € 370.250,90.

Financiamento Público: € 333.225,81.

### Regiões de Intervenção:

O presente projeto poderá ser desenvolvido nas regiões Norte, Centro e Alentejo.

### Objetivo:

O Programa visa uma intervenção estruturada em conjuntos de PME às quais apresenta soluções comuns e coerentes face a problemas e oportunidades a explorar no quadro dessas empresas. Os objetivos gerais do Programa, entre outros, são os de aumentar a capacidade de gestão das empresas participantes com o objetivo de promover a reorganização, a inovação e a mudança, bem como a qualificação dos seus recursos humanos em domínios relevantes.

O programa visa, através da sua intervenção nas PME do turismo, modernizar os modelos de negócio, a organização e as práticas de gestão; diversificar a oferta e contribuir para a afirmação de Portugal como destino turístico de referência; referenciar Portugal como destino reconhecido pela qualidade e excelência dos seus serviços turísticos.

### Áreas Temáticas do Projeto

CICLO PLANEAMENTO	
Objetivo Geral	Melhorar o desempenho e organizacional e a capacidade competitiva das PME do sector do turismo através do desenvolvimento de competências em domínios de problema especificamente identificados.
Linhas Orientadoras	A intervenção dirige-se 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.
Domínios de Intervenção	Constituem domínios temáticos a privilegiar os seguintes: <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão Estratégica</li><li>• Gestão Administrativa e Financeira</li><li>• Gestão de Equipas de Trabalho</li><li>• Gestão Administrativa e Financeira</li><li>• Marketing e publicidade</li><li>• Estratégias de internacionalização</li><li>• Qualidade de serviço na hotelaria, restauração e turismo</li><li>• Proteção Ambiental</li></ul>

CICLO TEMÁTICO	
<b>Objetivo Geral</b>	Qualificar as empresas do turismo dotando-as de competências em áreas críticas/relevantes para o desenvolvimento, modernização e reforço de competitividade do sector.
<b>Linhas Orientadoras</b>	A intervenção contempla o desenvolvimento das competências dos trabalhadores das empresas do sector através da realização de formação que permite reforçar a sua capacidade de resposta em domínios de qualificação considerados críticos para o sector. Esta intervenção apoia-se nos exercícios de diagnóstico de âmbito sectorial previamente realizados, articulando-os com as necessidades explicitadas pelas empresas.
<b>Domínios de Intervenção</b>	Constituem domínios temáticos a privilegiar os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acolhimento e atendimento ao cliente, incluindo a gestão de reclamações</li> <li>• Controlo de gestão</li> <li>• Marketing e gestão de canais online</li> <li>• Negociação e vendas</li> <li>• Segurança e gestão de riscos</li> <li>• Gestão de aprovisionamentos e relação com fornecedores</li> <li>• Comunicação em língua estrangeira</li> <li>• Técnicas específicas de prestação de serviço (ex.: serviço de restaurante, serviço de bar, cozinha internacional, produção de doçaria tradicional, orientação de atividades de ar livre, atividades de animação turística, serviço de vinhos ...)</li> </ul>
<b>Público-Alvo</b>	Empresas com atividade nas CAE identificadas. Consideram-se como principais condições de participação terem menos de 50 trabalhadores. Podem ser apoiados projetos formativos de empresas com mais de 50 trabalhadores em função da relevância do projeto e no caso de não terem um volume de negócios superior a 2 milhões de euros.

### Metodologia formativa:

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.

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



### Duração da Intervenção:

Temática	Horas por empresa	Horas Formação	Horas de Consultoria
Ciclo de Planeamento	200	80	120
Ciclo Temático	125	50	75

### Entidades Beneficiárias:

No Programa de Formação-Ação “Melhor Turismo 2020” são consideradas Entidades Beneficiárias as micro, pequenas e médias empresas do turismo, integradas nas CAE 55, 56, 77, 79, 82, 91, 93 e 96.

O Programa “Melhor Turismo 2020” considera as empresas até 50 trabalhadores os seus principais grupos-alvo.

Cofinanciado por:

