



SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

Currículo

Versão 1.0 - Julho 2018



Sustainable Tourism
through Networking and
Collaboration

Forward

Esta publicação foi desenvolvida pelo Consortium do projeto ERASMUS+ “*Sustainable tourism through networking and collaboration - Sustain-T*” /2017-1-ES01-KA202-038128/, coordenado pela *Universitat Autònoma de Barcelona*, Espanha. O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um aval do seu conteúdo, que reflete unicamente o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nela contidas.

Autor(es):

AidLearn, Hr Consulting

Coautor(es):

Universitat Autònoma de Barcelona

Contributor(es):

ALBEA, CSMKIK, CTP, ECQ, LUISS, TIEL

Contacto:

Website: www.sustain-t.eu

Twitter: @SustainTProject

Facebook: <https://www.facebook.com/SustainTproject/>



Esta publicação está licenseada dentro de *Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License*



Erasmus + *Disclaimer*

Projecto financiado com o apoio da Comissão Europeia. A informação contida nesta publicação (comunicação) vincula exclusivamente o autor, não sendo a Comissão responsável pela utilização que dela possa ser feita.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Conteúdos

	Resumo	4
	Introdução	5
	Currículo Sustain-T	6
	Visão Global da Formação	7
	Curso Sustain-T	12
	Objetivos de Aprendizagem	14
	Metodologia do Curso	15
	Estrutura	20
	Transferência de Conhecimento	27

Resumo



O Currículo Sustain-T é um documento metodológico que orienta o desenvolvimento de conteúdos e ferramentas de “atividade” previstas no projeto. O seu desenvolvimento foi precedido por transferência de conhecimento, revisão de literatura, inquérito dirigido à audiência do projeto e confirmado posteriormente por *workshops* de validação realizados nos países parceiros com os principais intervenientes do sector do turismo. O feedback e as recomendações fornecidas permitiram um melhor ajustamento do Currículo às necessidades específicas de micro e pequenas empresas (MPE) do sector do turismo.

A relevância do projeto Sustain-T foi comprovada e confirmado que o Currículo, bem como os conteúdos de aprendizagem e as ferramentas interativas seriam úteis para MPE turísticas. O Currículo Sustain-T e os materiais de aprendizagem foram considerados um recurso valioso que pode ser usado não apenas para a formação de gestores e empregados de MPE, mas também para o desenvolvimento profissional de formadores/professores e gestores de destino turísticos.



Introdução

Existe hoje consenso sobre a urgência de melhorar a sustentabilidade do sector do turismo. A Europa é cada vez um destino turístico popular, na liderança do turismo mundial com uma quota de mercado de 40%. Mas apesar do impacto económico positivo, o turismo tem pressionado expressivamente o ambiente natural europeu e a sua autenticidade sociocultural. Têm sido realizadas inúmeras iniciativas de sensibilização da opinião pública europeia sobre sustentabilidade para incitar uma gestão sustentável dos destinos turísticos, das empresas e dos produtos. Permanece contudo no sector do turismo um défice de competências ecológicas desejáveis para a implementação de princípios do desenvolvimento sustentável. O sector de turismo na Europa é dominado por Micro¹ e Pequenas² Empresas (MPE), com frequente falta de recursos para investir em práticas sustentáveis ou no desenvolvimento de competências dos seus trabalhadores. Em simultâneo, já foi demonstrada a viabilidade económica de muitas práticas de turismo sustentável para MPE. Acresce que a viabilidade e a eficiência de custos de tais práticas aumentam significativamente, se as MPE criarem clusters e combinarem entre si esforços para implementá-las. De acordo com a Classificação Europeia de Aptidões/Competências, Qualificações e Ocupações (ESCO), o trabalho em rede e a colaboração representam competências transversais (chave) importantes, essenciais na nossa sociedade de conhecimento intensivo e interconectado, onde se enfrentam desafios demasiado complicados para serem resolvidos isoladamente.

O projeto Sustain-T destina-se a empresários e gestores de MPE europeias e a entidades do ensino e formação profissional, formadores e formandos, interessados na sustentabilidade em turismo. Visa melhorar o desempenho de sustentabilidade de MPE do sector do turismo da UE, pelo reconhecimento de práticas de turismo sustentável e de melhoria de competências de trabalho em rede e colaboração para o estabelecimento de novas alianças verdes e iniciativas conjuntas de sustentabilidade.

¹ Micro – Uma empresa com menos de 10 trabalhadores e cujo volume de negócios anual e/ou balanço total anual não excede os 2 milhões de euros.

² Pequena – Uma empresa com menos de 50 trabalhadores e cujo volume de negócios anual e/ou balanço total anual não excede os 10 milhões de euros.



Currículo Sustain-T

O Currículo Sustain-T é um documento de carácter metodológico orientador do desenvolvimento dos conteúdos de aprendizagem e das ferramentas de “atividade”. O seu desenvolvimento foi precedido pela transferência de conhecimento, revisão de literatura e de inquérito por questionário ao grupo-alvo. A transferência de conhecimento e a revisão de literatura realizaram-se, respetivamente, pela partilha dos resultados do projeto QualiTour³ e criação de uma base comum de referências bibliográficas sobre os tópicos em revisão.

Investigou-se, através do questionário *online*, a situação atual e o desempenho da sustentabilidade nas MPE do turismo nos países parceiros. Isto para confirmar os conteúdos de aprendizagem e estabelecer:

- 1) o nível de consciencialização e cumprimento dos princípios do turismo sustentável;
- 2) os desafios enfrentados pelas MPE na melhoria de desempenhos sustentáveis;
- 3) possíveis lacunas em competências específicas relacionadas com a melhoria da sustentabilidade; e
- 4) a adequação das metodologias de *eLearning* ao grupo-alvo.

Por fim, realizaram-se *workshops* de validação nos países parceiros para apresentar o Currículo Sustain-T aos *stakeholders* e recolher as suas recomendações que foram integradas na presente versão.



³ Projeto QualiTour <https://www.qualitourlearning.eu/>



Visão Global da Formação

O conceito de turismo sustentável

A indústria das viagens e turismo é uma das maiores do mundo. Mas os seus impactos negativos tornaram-se numa grande preocupação a precisar de rápida resolução. Surgiu assim o conceito de turismo sustentável, que pretende reduzir efeitos negativos das atividades turísticas, e que foi quase universalmente aceite como uma abordagem desejável e politicamente apropriada ao desenvolvimento do turismo. De acordo com a revisão da literatura feita por Zolfani, Sedaghat, Maknoon e Zavadskas, 2015⁴, a Sustentabilidade abrange todos os elementos que constituem uma experiência completa de turismo. Está amplamente aceite na literatura que "desenvolvimento do turismo sustentável" abrange desenvolvimento económico, social e ambiental e visa a melhoria contínua das experiências dos turistas. Pretende produzir-se um equilíbrio entre proteção do meio ambiente, manutenção da integridade cultural, estabelecimento da justiça social e promoção de benefícios económicos, no respeito pelas necessidades da população anfitriã e pela equidade inter e intra geracional, e de uma forma que assegure a sua viabilidade no tempo.

Os destinos turísticos cada vez mais são chamados a enfrentar desafios sociais, culturais, económicos e ambientais.

A Comissão Europeia desenvolveu um "Sistema Europeu de Indicadores do Turismo" (ETIS)⁵ para apoiar a medição do desempenho em relação à sustentabilidade. ETIS é um sistema de indicadores adequado a todos os destinos turísticos. É: (1) uma ferramenta de gestão, que apoia os destinos que desejem adotar uma abordagem sustentável; (2) um sistema de monitorização anual do desempenho dos destinos turísticos, fácil de usar em termos de recolha de dados e informações detalhadas e (3) uma ferramenta de informação útil para os decisores políticos, empresas de turismo e outros *stakeholders* interessados.

Da mesma forma, e como resultado de um esforço mundial para desenvolver uma linguagem comum sobre sustentabilidade no turismo, o Conselho Global de Turismo Sustentável⁶ (GSTC) lançou os Critérios da Indústria GSTC⁷, tendo em conta as inúmeras diretrizes e padrões sobre turismo sustentável existentes em todos os continentes, nos países desenvolvidos e em desenvolvimento, em várias línguas⁸. Os Critérios GSTC, considerados os padrões de referência global para sustentabilidade nas viagens e turismo, são usados em educação e sensibilização, elaboração de políticas para empresas, agências governamentais e demais tipos de organizações, medição e avaliação e, como base para a certificação.

⁴ Sarfaraz Hashemkhani Zolfani, Maedeh Sedaghat, Reza Maknoon & Edmundas Kazimieras Zavadskas (2015) Sustainable tourism: a comprehensive literature review on frameworks and applications, Economic Research-Ekonomiska Istraživanja, 28:1, 1-30, DOI: 10.1080/1331677X.2014.995895. Link to this article at: <http://dx.doi.org/10.1080/1331677X.2014.995895>

⁵ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators_en

⁶ <https://www.gstccouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria/>

⁷ [Faça download dos Hotel Criteria and Performance Indicators](#)

⁸ [Faça download aqui noutras línguas](#)



Os critérios do GSTC apresentam quatro pilares: (1) Gestão sustentável; (2) Impactos socioeconómicos; (3) Impactos culturais; e (4) Impactos ambientais (incluindo consumo de recursos, redução da poluição e conservação da biodiversidade e paisagens). Os Critérios GSTC constituem os valores mínimos, não os máximos, que empresas, governos e destinos devem alcançar para abordar a sustentabilidade social, ambiental, cultural e económica. Como cada destino turístico tem a sua própria cultura, meio ambiente, costumes e leis, os Critérios foram desenhados de forma a serem adaptados às condições locais e devem ser complementados por critérios adicionais específicos para o local e para a atividade.

Benefícios da implementação de práticas de negócios sustentáveis em turismo

As empresas que no futuro queiram permanecer competitivas devem integrar práticas de sustentabilidade nos seus planos de negócios, vistos como uma oportunidade estratégica de criação de valor. Mas uma implementação bem-sucedida de práticas de negócios sustentáveis só pode ser alcançada quando o princípio holístico da sustentabilidade for compreendido e integrado no planeamento estratégico do negócio.

A responsabilidade social e o desejo de contribuir para a sociedade pode ser a razão principal que leva à adoção de práticas de negócio sustentáveis. Mas, frequentemente, essas preocupações para com a sociedade surgem combinadas com os interesses comerciais dos negócios, como ilustram os quatro benefícios mais referenciados:

Redução de Custos: frequentemente o benefício mais mencionado e o principal motivo por detrás da introdução de iniciativas ambientais. Em particular, os custos crescentes da água, energia e da eliminação de resíduos incentivou as empresas a procurar alternativas. As medidas de carácter operacional são, por exemplo, sistemas de reciclagem, uso de materiais reciclados, instalação de dispositivos que economizem água, uso de lâmpadas de baixa energia, medidas de conservação de energia tais como isolamento ou sistemas de aquecimento de água utilizando energia solar. Estas iniciativas concentram-se exclusivamente na dimensão ambiental de práticas de negócio sustentáveis. Todavia, faltam evidências sobre a possibilidade de economia de custos em relação à dimensão sociocultural e económica da sustentabilidade;

Relações Públicas: Práticas de negócio sustentáveis também podem trazer benefícios para as empresas em termos de relações públicas uma vez que melhora a sua imagem junto dos clientes, acionistas e comunidade local. Estes benefícios podem diferenciar o negócio dos seus concorrentes e podem ser uma fonte de vantagens competitivas e de novas oportunidades de mercado;

Satisfação dos Empregados: Através de uma gestão sustentável dos recursos humanos, os empregados tendem a sentir-se mais recompensados, valorizados e orgulhosos do seu trabalho e demonstram uma autoimagem mais positiva. A qualidade do serviço prestado, mas também a saúde e a produtividade, tendem a melhorar através de desenvolvimentos e práticas de negócio mais sustentáveis. Mas o caminho para a sustentabilidade exige muitas vezes uma mudança na cultura da empresa que é vista como a força motriz oculta do comportamento das pessoas dentro e fora das organizações. As crenças culturais, o pensamento e o comportamento precisam de ser coerentes com o conceito e os valores das práticas de negócio sustentáveis para que os esforços sejam bem-sucedidos. Uma gestão sustentável dos recursos humanos e uma cultura de



empresa sustentável podem ajudar as empresas a atrair e a reter os melhores empregados;

Procura do Consumidor: A procura do consumidor constitui o benefício mais controverso das práticas de negócio sustentáveis. Preocupações ambientais e sociais influenciam cada vez mais o comportamento do cliente, mas até agora é incerto se esse “consumismo verde” chegou à indústria do turismo. Os produtos turísticos sustentáveis geralmente não são especificados de forma clara. As decisões de compra dos consumidores são tomadas com base no julgamento individual e num conhecimento limitado em relação à sustentabilidade dos produtos. Isso significa que é necessária mais e melhor informação acerca dos impactos dos produtos. Muitos investigadores argumentam que o aumento da consciência sobre as questões gerais da sociedade acabará por levar a um aumento da procura por produtos e viagens turísticas sustentáveis. No entanto, outros investigadores afirmam que embora as pessoas possam estar cientes dos impactos negativos do turismo, não estão dispostas a pagar mais por produtos ecológicos, amigos do ambiente. Os proprietários das empresas hoteleiras não têm a certeza de que os consumidores sejam atraídos pelo seu desempenho ambiental e serão necessárias mais evidências para determinar qual a real procura de práticas de negócio sustentáveis pelos consumidores. Além disso, é notória a falta de conhecimento e consciencialização por parte dos líderes do sector sobre os benefícios ambientais, económicos e sociais obtidos através da sustentabilidade. Sem educação adequada e motivação para entender os custos e benefícios, a sustentabilidade está longe de se tornar padrão na indústria do turismo.

Das conclusões do estudo realizado por Ramukumba e Ferreira, 2017⁹, infere-se que os benefícios das "práticas de turismo sustentável", percebidas por uma amostra representativa de gestores e proprietários de alojamentos turísticos numa região, estão relacionados com benefícios não-económicos. Isto é confirmado por 56,3% dos entrevistados que afirmaram adotar e implementar práticas de turismo sustentável em benefício da proteção ambiental. A mesma tendência é obtida na pesquisa Sustain-T, onde as razões para implementar práticas de negócios sustentáveis para 55% dos entrevistados se deviam principalmente a três benefícios: 1) Aumento da satisfação, consciencialização, e procura por parte do cliente; 2) Reforçar a reputação e a imagem do negócio e 3) Redução dos impactos negativos no ambiente social, cultural e ecológico. Estes resultados mostram uma tendência positiva no sentido de se conseguir alcançar a sustentabilidade na indústria do turismo, o que constitui um bom augúrio para o futuro da indústria.

Benefícios do trabalho em rede e colaboração nas MPE do turismo

O Sustain-T concentra-se também nos benefícios do trabalho em rede e colaboração, que são cada vez mais vistos como fatores críticos do crescimento e desenvolvimento de negócios das MPE.

As Pequenas Empresas precisam de *networking*, para construir relacionamentos e agir. Construir um negócio de sucesso exige muito tempo e esforço, por isso é bom ter uma rede de forma a poder retirar energia e manter as empresas a funcionar. De fato, a rede de MPE 1) facilita a partilha de ideias e conhecimentos, ajudando a

⁹ Ramukumba, T & Ferreira, 2017, Perceived Benefits of Adopting Sustainable Tourism Business Practices: A View from Guest Houses in the Eden District Municipality, International Journal of Research in Tourism and Hospitality (IJRTH) Volume 3, Issue 2, 2017, PP 20-26 ISSN 2455-0043 <http://dx.doi.org/10.20431/2455-0043.0302003> www.arcjournals.org



expandir o conhecimento e a observar as coisas por uma outra perspetiva; 2) frequentemente resulta em oportunidades. Oportunidade de aprender e evitar, através da experiência de terceiros, algumas das falhas mais comuns que as empresas praticam, bem como aproveitar as oportunidades no momento em que aparecem; 3) significa também construir novos contactos. As MPE podem reforçar o relacionamento recíproco através da partilha de contactos que existem nas diferentes redes dos seus associados; 4) favorece o falar regularmente com novas pessoas, o que ajudará a aumentar a confiança. O progresso dos negócios depende em grande parte de conversar com as pessoas e estabelecer relacionamentos; e 5) aumenta a visibilidade e o reconhecimento das MPE, em particular através da participação regular em eventos sociais e de negócios, que pode ajudar a construir a reputação da empresa e ampliar o seu reconhecimento.

Adicionalmente, as MPE precisam assegurar condições de *colaboração* com outros parceiros, para que os benefícios superem potenciais riscos. O trabalho colaborativo deve permitir que as MPE satisfaçam melhor as necessidades dos seus clientes. A colaboração permite um mais amplo alcance geográfico, acesso a novos clientes, abordagem mais coordenada e integrada das necessidades do cliente, poupanças financeiras e melhor uso dos recursos existentes, conhecimento, boas-práticas e partilha de informações, capacidade de replicar o sucesso, partilha do risco em projetos novos e não testados, voz mais forte e unida, melhor coordenação das atividades das organizações, vantagem competitiva e apoio mútuo das organizações.

Mas existem riscos potenciais que precisam ser considerados, como: os resultados não justificam o tempo/recursos investidos, a perda de flexibilidade nas práticas de trabalho, a complexidade na tomada de decisões e a perda de autonomia, que desviam energia e recursos da missão central, dano ou diluição da marca e reputação da MPE, desperdício de recursos com colaborações improdutivas ou se houver falta de entendimento entre as partes. E poderão surgir alguns obstáculos à colaboração, em particular relacionados com as personalidades em jogo, competição entre parceiros, falta de informação, de experiência e de recursos, sobretudo na fase de tomada de decisões, resistência à mudança, incompatibilidade cultural entre organizações e falta de clareza sobre os papéis a desempenhar e respetivas responsabilidades.

Para superar estes desafios, é importante garantir boas relações pessoais, culturas corporativas compatíveis, acordos escritos – com benefícios mútuos e vantagens da colaboração, fortalecer a experiência de gestão da mudança, liderança e visão, manter o foco no objetivo principal a ser alcançado, planeamento cuidadoso e uso de TIC adequadas.

Conteúdos da formação e as necessidades das MPE de turismo

Os temas anteriores e outros serão tratados nos recursos de formação Sustain-T. Os resultados obtidos através de questionário *online* assim como o *feedback* obtido nos workshops de validação, mostraram quais as necessidades e lacunas de aprendizagem existentes, mas também permitiram a discussão sobre o desenvolvimento do turismo nos países-parceiros.

Provou-se a relevância do projeto e confirmou-se que o Currículo, os conteúdos e as ferramentas interativas serão úteis para empresas de turismo, assim como adequadas a proposta de uma modalidade de *eLearning* e iniciativas conjuntas de turismo sustentável.



E-learning e Iniciativas conjuntas de turismo sustentável

Ambas as dimensões da formação Sustain-T: 1) *e-learning*, capaz de promover uma aprendizagem eficaz pela melhor resposta às necessidades específicas dos formandos, com uma distribuição mais rápida, custos e impactos ambientais menores¹⁰ e 2) *iniciativas conjuntas de turismo sustentável* capazes de criar sinergias e realizar projetos de sustentabilidade de maior dimensão, do que MPE poderiam fazer individualmente, foram claramente validadas pelas respostas ao inquérito assim como pelos *Workshops* realizados.

Existe amplo acordo que o *e-learning* é uma excelente solução para aumentar o conhecimento e competências acerca de turismo sustentável e que a colaboração e *networking* podem aumentar as possibilidades de serem criadas iniciativas conjuntas em turismo sustentável, o que resulta numa redução dos custos associados.

¹⁰ Ao oferecer uma alternativa à aprendizagem com uso de papel e em sala de aula, o *e-learning* é uma forma eficaz das organizações reduzirem a sua pegada de carbono.



Curso Sustain-T

Oportunidade de aprendizagem inovadora que responde às necessidades e visa melhorar o desempenho sustentável das MPE da UE no sector de turismo, através do reconhecimento dos gestores de práticas de turismo sustentável e da melhoria das suas competências de colaboração e *networking*, para instituir-se novas alianças ecológicas e implementar-se iniciativas conjuntas de sustentabilidade.

Os conteúdos, com base nos principais temas dos Critérios GSTC, estruturam-se em 6 módulos com 3-5 unidades cada, a saber:

Módulo 1 Gestão Sustentável no Sector do Turismo

U1.1 Introdução ao turismo sustentável

U1.2 Agenda da UE para o turismo sustentável: regulamentos, recomendações e iniciativas

U1.3 Critérios de turismo sustentável e indicadores de desempenho: abordagem GSTC

U1.4 Sistemas de gestão de turismo sustentável

Módulo 2 Benefícios Socioeconómicos do Turismo Sustentável para as Comunidades Locais

U2.1 Apoio à Comunidade: emprego local, trabalho decente, igualdade de oportunidades para todos

U2.2 Apoio aos empreendedores: compras locais

U2.3 Melhoria da qualidade de vida nas comunidades locais através do turismo acessível

Módulo 3 Benefícios do Turismo Sustentável para o Património Cultural

U3.1 Cultura e património: imagem de uma empresa de turismo

U3.2 Gestão e promoção de visitas a comunidades e a locais culturalmente/historicamente sensíveis

U3.3 Proteção do património cultural

Módulo 4 Benefícios do Turismo Sustentável para o Meio Ambiente

U4.1 Conservação de recursos: água

U4.2 Conservação de recursos: energia

U4.3 Redução da poluição: emissão de gases com efeito de estufa, águas residuais, resíduos sólidos

U4.4 Conservação da biodiversidade, ecossistemas e paisagens

Módulo 5 Benefícios do Networking e da Colaboração nos Negócios Turísticos

U5.1 Redes de turismo locais, europeias e internacionais

U5.2 Porquê trabalho em rede e colaboração para a realização de “iniciativas de turismo sustentável”

U5.3 O que é preciso para ser um *networker* e colaborador de sucesso

Módulo 6 Inovação e Competitividade no Turismo Sustentável

U6.1 Gestão económica para MPE sustentáveis

U6.2 Estratégias inovadoras de marketing nos negócios de turismo sustentável

U6.3 TIC, novas tecnologias, inteligência artificial e turismo sustentável

U6.4 O valor das redes sociais para a promoção e desenvolvimento sustentável do turismo



No material de aprendizagem, será dada particular atenção ao turismo acessível, que permite a pessoas com diferentes necessidades de acesso funcionar de forma independente nos diferentes ambientes turísticos. A Organização Mundial de Turismo (UN-WTO) defende que a acessibilidade nas instalações turísticas, produtos e serviços deve ser fulcral em qualquer política de turismo sustentável. As questões de sustentabilidade social, no entanto, têm sido negligenciadas nos principais debates sobre sustentabilidade. Tem sido dada prioridade à sustentabilidade económica e ambiental, esquecendo-se as necessidades dos turistas e das comunidades.



Objetivos de Aprendizagem

Como referido anteriormente, o projeto Sustain-T visa melhorar o desempenho sustentável das MPE da UE no sector de turismo, aumentando a consciencialização dos gestores sobre as práticas de turismo sustentável e em simultâneo melhorando as suas competências de colaboração e networking, de modo a estabelecer-se novas alianças ecológicas e implementar-se iniciativas conjuntas de sustentabilidade. Os módulos e unidades Sustain-T contribuirão para a consecução deste objetivo através do aprofundamento do conhecimento e das competências dos participantes nas seguintes questões: 1) gestão adequada das empresas de turismo, no respeito pelo desenvolvimento socioeconómico, no uso de recursos e proteção ambiental; 2) uso adequado do património ambiental e cultural como motor da competitividade dos destinos turísticos; 3) *networking* e colaboração no desenvolvimento de iniciativas de sustentabilidade; 4) marketing eficaz de produtos turísticos sustentáveis para maximizar os benefícios económicos para as empresas de turismo.

Ao completar o curso Sustain-T, o participante deve ser capaz de:

- ✓ identificar as principais características e ferramentas que podem estar relacionadas com o turismo sustentável, e como podem ser aplicadas às MPE;
- ✓ identificar os benefícios socioeconómicos da implementação de práticas de turismo sustentável nas MPE, com ênfase especial no caso do turismo acessível;
- ✓ identificar os benefícios para o património cultural da implementação do turismo sustentável nas MPE;
- ✓ identificar os principais aspetos e impactos ambientais relacionados com MPE do turismo e, consequentemente, implementar ações (boas-práticas ambientais) de forma a minimizar os impactos negativos;
- ✓ identificar e implementar, no nível das MPE, as principais redes de colaboração e *networking* que podem ajudar ao desenvolvimento da sustentabilidade;
- ✓ identificar e implementar, no nível das MPE, as principais estratégias inovadoras de marketing, ferramentas de tecnologias de informação e comunicação (TIC) e redes sociais que podem ajudar no desenvolvimento da sustentabilidade.



Metodologia do Curso

Teoria de aprendizagem colaborativa

O projeto oferecerá uma formação abrangente para as MPE de turismo, baseada na teoria da aprendizagem colaborativa. A construção do conhecimento ocorre dentro do contexto social de Vygotsky's (1962¹¹) que envolve a colaboração aprendente-aprendente e especialista-aprendente em problemas ou tarefas do mundo real, baseadas na linguagem, capacidades e experiência e moldadas pela cultura de cada indivíduo (Vygotsky, 1978¹²). Em essência, Vygotsky reconhece que a aprendizagem ocorre sempre e não pode ser separada de um contexto social. Desta forma, estratégias formativas que promovam a partilha de conhecimento especializado, onde os aprendentes cooperem no desenvolvimento de pesquisas, partilha de resultados e na realização e produção de um projeto final, ajudam a criar uma comunidade colaborativa de aprendentes. O desenho da formação deverá inscrever-se numa abordagem de aprendizagem colaborativa, que permitirá o envolvimento de todos os participantes, resultando num esforço coordenado para resolver problemas.

Material didático

O material didático, com pouca teoria e mais diretrizes práticas e boas-práticas, ilustrativas da implementação de medidas sustentáveis, estará dividido em duas partes. A 1ª com conteúdos, com o objetivo de melhorar a tomada de consciência sobre turismo sustentável e proporcionar uma oportunidade de aprender com **boas-práticas** a disponibilizar. As boas-práticas, um dos elementos inovadores, serão selecionadas pela apreciação de técnicas que MPE pioneiras implementam para melhorar o seu desempenho de sustentabilidade. Em foco estará a aplicabilidade das práticas em MPE, bem como a acessibilidade e viabilidade financeira da sua implementação. As boas-práticas facultarão às MPE no sector de turismo soluções prontas e orientadas para a prática, que poderão aplicar no seu ambiente de negócio. Deverão conter orientações passo a passo claras sobre “o que fazer” e “como fazer” (medidas sustentáveis eficientes e o modo de implementação dessas medidas) e, sempre que possível, aplicáveis a diferentes tipos de empreendimentos turísticos (por exemplo, hotéis e restaurantes, operadores turísticos e agentes de viagens). Também deverão explicar e ilustrar claramente como as MPE de turismo podem colaborar em rede e desenvolver iniciativas conjuntas de sustentabilidade (“colaboração e partilha de recursos” vs. “concorrência”).

A 2ª parte com atividades, incluindo ferramentas interativas que permitam aos aprendentes colaborar no desenvolvimento de iniciativas conjuntas de turismo sustentável. Isto ajudará os gestores de MPE a trabalhar em conjunto e a combinar as suas contribuições individuais (saberes, estratégias, recursos, etc.) de modo a alcançar o objetivo comum de melhor desempenho de sustentabilidade.

Plataforma

¹¹ Vygotsky, L.S. (1962). *Thought and Language*. Cambridge, MA: MIT Press. (Trabalho originalmente publicado em 1934).

¹² Vygotsky, L.S. (1978) *Mind in Society: The development of higher psychological processes*. Cambridge, MA: Harvard University Press.



A plataforma de *e-Learning* Sustain-T será um espaço de *networking* e colaboração de fácil utilização por MPE registadas. Incluirá ferramentas interativas de Autoauditoria, Mapeamento de Recursos¹³ e de Ideação, que serão programadas de forma a facilitar o trabalho colaborativo de um grupo de MPE.

Deverá permitir a criação de perfis pessoais para o uso das ferramentas interativas, dado que os resultados da autoavaliação e os mapas de recursos conterão, muito provavelmente, informações confidenciais. Ao envolver-se com essas ferramentas, os aprendentes/formandos das MPE irão ganhar experiência no desenvolvimento de ações colaborativas sustentáveis, que poderão ser transferidas para a realidade das suas práticas de negócio.

Os aprendentes realizarão iniciativas (conjuntas) de sustentabilidade, usando as ferramentas Sustain-T:

- ✓ **Passo 1** Avaliar o desempenho de sustentabilidade da MPE usando a Ferramenta de Autoavaliação
- ✓ **Passo 2** Determinar os recursos que a MPE dispõe para investir na melhoria do seu desempenho em sustentabilidade/ desenvolvimento de uma iniciativa de sustentabilidade
- ✓ **Passo 3** Envolver-se num trabalho colaborativo com outros aprendentes, relacionado com o desenvolvimento de uma iniciativa (conjuntas) de sustentabilidade.

Indica-se (conjuntas) entre parênteses, porque se pode imaginar diferentes opções, como: grupo de formandos a desenvolver uma iniciativa que se aplica a todos eles, ou colaboração entre si para desenvolverem iniciativas individuais. Tal atividade em três passos pode ser tida como um *projeto*, baseado em todos os módulos. Permitirá o desenvolvimento de capacidades e competências pelos aprendentes e, em simultâneo, a avaliação pelos formadores das realizações alcançadas.

¹³ Ferramentas de mapeamento de recursos podem incluir mapas de recursos locais - naturais, culturais e antropológicos, que ajudaria muito no desenvolvimento de produtos de turismo sustentável.



Modalidades de intervenção formativa

Tendo em conta a estrutura programática modular e a disponibilização de conteúdos e ferramentas na plataforma *online*, será possível oferecer o curso de uma forma flexível, de acordo com as necessidades, preferências e disponibilidade dos participantes, e em diferentes modalidades: aprendizagem autónoma; aprendizagem presencial e mista (*blended*).

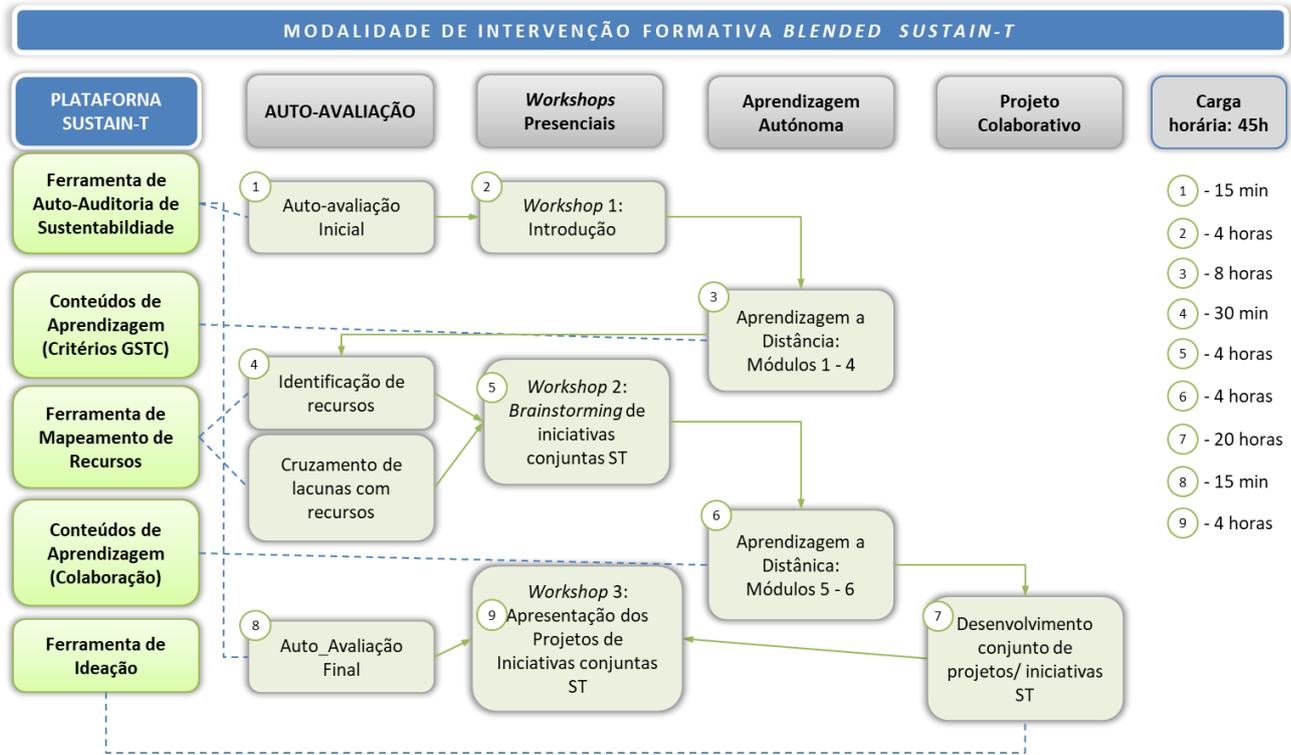
- 1) *Aprendizagem autónoma*: o material didático e as ferramentas interativas totalmente disponíveis *online*, permitirão uma aprendizagem independente por parte dos aprendentes, que podem escolher o seu ritmo e percurso de aprendizagem individual com base nas necessidades pessoais, disponibilidade e objetivos. Mas aprender de forma independente pode ser um desafio, mesmo para os aprendentes mais motivados. O risco de abandono é alto, pelo que deve-se assegurar quatro aspetos fundamentais: a) aferir a predisposição para a aprendizagem independente, como: autonomia, organização, autodisciplina, capacidades de comunicação, autorreflexão e autoavaliação; b) definir metas de aprendizagem: estabelecer um contrato de aprendizagem entre o aprendente e o formador/tutor, incluindo um percurso de aprendizagem individual com objetivos, atividades, cronograma, plano de reuniões, avaliação; c) envolver-se no processo de aprendizagem, de modo a que os aprendentes compreendam as ideias e possam aplicar e transferir os conhecimentos e práticas às suas MPE e d) avaliar a aprendizagem regularmente e envolver-se na reflexão sobre as realizações alcançadas e rever a forma como os papéis (aprendente e formador/tutor) foram desempenhados;
- 2) *Formação Presencial*: A formação presencial, orientada pelo formador/tutor em sala de aula (a abordagem mais tradicional) também pode ser uma forma eficaz de ministrar a formação, desde que os formadores/tutores criem um ambiente de aprendizagem interativo e motivador com atividades que encorajem colaboração e envolvimento e adaptadas à situação presencial. Mas o maior obstáculo para o público-alvo do Sustain-T é o tempo consumido devido à obrigatoriedade de os formandos participarem nas sessões de formação programadas por um período alargado de tempo e a necessidade de deslocação ao local da formação;
- 3) *Aprendizagem blended*: esta modalidade, que acreditamos ser a melhor solução para a formação Sustain-T, usa tanto a aprendizagem autónoma *online* quanto as sessões presenciais (*workshops*), o que significa que os participantes podem participar em *workshops* em sala de aula tradicional, enquanto vão também, de forma independente, concluindo os componentes *online* de formação.

A formação presencial e a tecnologia aparecem assim de mãos dadas, oferecendo aos aprendentes uma experiência de formação e de *feedback* personalizados. A formação e aprendizagem *blended* ultrapassam as limitações de tempo e de localização. Os formandos das MPE não precisam de depender de formação agendada para tratar de suas dúvidas e preocupações, pois os recursos de formação estarão sempre disponíveis *online* para o ajudar. Acresce outro benefício que leva muitas organizações para uma estratégia de aprendizagem *blended*, a redução de custos. Isto porque uma aprendizagem *blended* pode tornar o processo de formação mais eficaz e não requer tanto tempo ou dinheiro quanto a formação tradicional.



Na Figura 1 encontra-se esta abordagem esquematizada, estabelecendo-se as diferentes interações e a duração de cada um dos componentes da modalidade, numa duração total estimada de 45 horas.

Figura 1: Modalidade de Intervenção Formativa Blended Sustain-T



Legenda:

1. Auto-avaliação Inicial

Uso da ferramenta de Autoauditoria Sustain-T (ST) para o diagnóstico de principais lacunas de sustentabilidade

2. Workshop 1: Introdução

Introdução ao Curso, ferramentas e conteúdos. Incentivo à promoção da sustentabilidade em MPE. Partilha de experiências, motivações e expetativas

3. Aprendizagem a Distância: Módulos 1 - 4

Aprendizagem autónoma a distância dos 4 primeiros módulos, com estudo de conteúdos e execução das atividades de aprendizagem propostas

4. Identificação de Recursos// Combinação de lacunas com recursos

Identificação dos recursos disponíveis para melhorar o desempenho sustentável das MPE // combinação das lacunas com mapa de recursos



5. Workshop 2: Brainstorming de iniciativas conjuntas ST

Brainstorming de iniciativas conjuntas ST, baseado nas combinações. Seleção da melhor ideia. Acordo sobre as linhas gerais para o planeamento do projeto

6. Aprendizagem a Distância: Módulos 5 – 6

Aprendizagem autónoma a distância dos 2 últimos módulos, com estudo de conteúdos e execução das atividades de aprendizagem propostas

7. Desenvolvimento conjunto de projetos/iniciativas ST

Delinear projetos/iniciativas ST – estabelecer em grupo um Plano com objetivos, etapas, responsabilidades e prazos

8. Auto-avaliação final

Uso da ferramenta de Autoauditoria ST para a reflexão dos participantes sobre os parâmetros atuais de desempenho sustentável das suas MPE e determinação das medidas a serem tomadas no futuro

9. Workshop 3: Apresentação dos projectos de Iniciativas Conjuntas ST

Apresentação dos projetos de iniciativa conjunta. Avaliação do Curso. Conclusão/Encerramento



Estrutura

O Curso Sustain-T integra seis módulos, cada um representando um componente de aprendizagem independente.

O conteúdo de aprendizagem do Curso terá a mesma estrutura em cada um dos módulos, que inclui: breve descrição (visão geral do módulo), duração, objetivos de aprendizagem, métodos; conteúdos (recursos; boas-práticas); atividades (exercícios e ferramentas interativas - plataforma *eLearning*); avaliação; referências, outros recursos e Glossário.



Módulo 1: Gestão Sustentável no Sector do Turismo	
Descrição (visão geral)	<p>Módulo introdutório do curso, dividido em quatro unidades fundamentais, cada uma delas trata um tema específico relacionado com a gestão sustentável no sector de turismo:</p> <p>U1.1 Introdução ao turismo sustentável</p> <p>U1.2 Agenda da UE para o turismo sustentável: regulamentos, recomendações e iniciativas</p> <p>U1.3 Critérios de turismo sustentável e indicadores de desempenho: abordagem GSTC</p> <p>U1.4 Sistemas de gestão de turismo sustentável</p>
Objetivos da aprendizagem	<p>Como resultado do envolvimento com os materiais deste módulo, os aprendentes deverão alcançar os seguintes resultados de aprendizagem:</p> <p>Conhecimento: aprender o que é turismo sustentável, quais são os regulamentos, recomendações e iniciativas mais importantes ao nível Europeu, quais são os critérios e indicadores de turismo sustentável mais relevantes, bem como os sistemas de gestão a serem implementados ao nível do negócio.</p> <p>Capacidades: melhoria da capacidade para identificar as principais características e ferramentas que podem estar relacionadas com o turismo sustentável e como podem ser aplicadas às MPE.</p> <p>Competências: incentivo à promoção e do turismo sustentável ao nível das MPE.</p>
Método	<p>Aprendizagem autónoma pela leitura e estudo dos materiais do curso e as fontes complementares e os <i>links</i> fornecidos nos materiais.</p> <p>Trabalho colaborativo em grupo de MPE através da utilização do espaço e recursos na plataforma.</p>
Avaliação	Ferramenta de auto-avaliação disponível na plataforma virtual do curso.
Tempo Necessário	<p>Conteúdos de aprendizagem (Estudo autónomo): 1.5 horas</p> <p>Teste de auto-avaliação: 5 minutos</p> <p>Exercícios <i>online</i>: 20 minutos</p>



Módulo 2: Benefícios Socioeconómicos do Turismo Sustentável para as Comunidades Locais

<p>Descrição (visão geral)</p>	<p>O módulo divide-se em três unidades fundamentais, cada uma delas trata um tema específico relacionado com a dimensão socioeconómica do turismo sustentável, especialmente no nível da comunidade:</p> <p>U2.1 Apoio à Comunidade: emprego local, trabalho decente, igualdade de oportunidades para todos</p> <p>U2.2 Apoio aos empreendedores: compras locais</p> <p>U2.3 Melhoria da qualidade de vida nas comunidades locais através do turismo acessível</p>
<p>Objetivos da aprendizagem</p>	<p>Como resultado do envolvimento com os materiais neste módulo, os aprendentes deverão alcançar os seguintes resultados de aprendizagem:</p> <p>Conhecimento: saber como as MPE no sector de turismo podem apoiar as comunidades locais criando empregos, trabalho decente, sem discriminação, promovendo compras e serviços locais. Saber como as MPE no sector de turismo podem ajudar na promoção do turismo acessível.</p> <p>Capacidades: maior capacidade para identificar os benefícios socioeconómicos da implementação de práticas de turismo sustentáveis nas MPE, com ênfase especial no caso do turismo acessível.</p> <p>Competências: incentivo à promoção de turismo sustentável e acessível ao nível das MSE.</p>
<p>Método</p>	<p>Aprendizagem autónoma pela leitura e estudo dos materiais do curso e as fontes complementares e os <i>links</i> fornecidos nos materiais.</p> <p>Trabalho colaborativo em grupo de MPE através da utilização do espaço e recursos na plataforma.</p>
<p>Avaliação</p>	<p>Ferramenta de auto-avaliação disponível na plataforma virtual do curso.</p>
<p>Tempo Necessário</p>	<p>Conteúdos de aprendizagem (Estudo autónomo): 1.5 horas</p> <p>Teste de auto-avaliação: 5 minutos</p> <p>Exercícios <i>online</i>: 20 minutos</p>



Módulo 3: Benefícios do Turismo Sustentável para o Património Cultural	
Descrição (visão geral)	<p>Este módulo subdivide-se em três unidades fundamentais, cada uma delas trata um tema específico relacionado com a interação entre turismo sustentável e património cultural:</p> <p>U3.1 Cultura e património: imagem de uma empresa de turismo</p> <p>U3.2 Gestão e promoção de visitas a comunidades e a locais culturalmente / historicamente sensíveis</p> <p>U3.3 Proteção do património cultural</p>
Objetivos da aprendizagem	<p>Como resultado do envolvimento com os materiais de apoio deste módulo, os aprendentes deverão alcançar os seguintes resultados de aprendizagem:</p> <p>Conhecimento: saber como as MPE do sector do turismo podem apoiar o património cultural local promovendo visitas a comunidades indígenas e locais culturalmente / historicamente sensíveis. Saber como as MPE no sector de turismo podem ajudar na proteção do património cultural.</p> <p>Capacidades: melhoria da capacidade de identificação dos benefícios para o património cultural da implementação de práticas de turismo sustentáveis nas MPE.</p> <p>Competências: incentivo à proteção do património cultural local através do turismo sustentável ao nível das MPE.</p>
Método	<p>Aprendizagem autónoma pela leitura e estudo dos materiais do curso e as fontes complementares e os <i>links</i> fornecidos nos materiais.</p> <p>Trabalho colaborativo em grupo de MPE através da utilização do espaço e recursos na plataforma.</p>
Avaliação	Ferramenta de auto-avaliação disponível na plataforma virtual do curso.
Tempo Necessário	<p>Conteúdos de aprendizagem (Estudo autónomo): 1.5 horas</p> <p>Teste de auto-avaliação: 5 minutos</p> <p>Exercícios <i>online</i>: 20 minutos</p>



Módulo 4: Benefícios do Turismo Sustentável para o Meio Ambiente	
Descrição (visão geral)	<p>Este módulo subdivide-se em quatro unidades fundamentais, cada uma delas trata uma temática específica relacionada com a interação entre turismo sustentável e meio ambiente.</p> <p>U4.1 Conservação de recursos: água U4.2 Conservação de recursos: energia U4.3 Redução da poluição: emissão de gases de efeito estufa, águas residuais, resíduos sólidos U4.4 Conservação da biodiversidade, ecossistemas e paisagens</p>
Objetivos da aprendizagem	<p>Como resultado do envolvimento com os materiais deste módulo, os aprendentes deverão alcançar os seguintes resultados de aprendizagem:</p> <p>Conhecimento: saber como as MPE no sector de turismo podem apoiar a conservação ambiental ao nível local / global. Saber como as MPE no sector de turismo podem ajudar a minimizar seu impacto negativo no meio ambiente.</p> <p>Capacidades: melhoria da capacidade de identificação dos principais aspetos e impactos ambientais relacionados com as MPE do turismo e, conseqüentemente, implementar ações (boas-práticas ambientais) para minimizar os impactos negativos.</p> <p>Competências: incentivo às boas-práticas ao nível das MPE de forma a conseguir-se um turismo ambientalmente mais sustentável.</p>
Método	<p>Aprendizagem autónoma pela leitura e estudo dos materiais do curso e as fontes complementares e os <i>links</i> fornecidos nos materiais.</p> <p>Trabalho colaborativo em grupo de MPE através da utilização do espaço e recursos na plataforma.</p>
Avaliação	<p>Ferramenta de auto-avaliação disponível na plataforma virtual do curso.</p>
Tempo Necessário	<p>Conteúdos de aprendizagem (Estudo autónomo): 1.5 horas Teste de auto-avaliação: 5 minutos Exercícios <i>online</i>: 20 minutos</p>



Módulo 5: Benefícios do Networking e da Colaboração nos Negócios Turísticos	
Descrição (visão geral)	<p>Este módulo subdivide-se em três unidades fundamentais, cada uma delas trata uma temática específica relacionada com os benefícios do trabalho em rede e em colaboração nas empresas de turismo:</p> <p>U5.1 Redes de turismo locais, europeias e internacionais.</p> <p>U5.2 Porquê trabalho em rede e colaboração para a realização de “iniciativas de turismo sustentável”</p> <p>U5.3 O que é preciso para ser um <i>networker</i> e colaborador de sucesso</p>
Objetivos da aprendizagem	<p>Como resultado do envolvimento com os materiais de apoio deste módulo, os aprendentes deverão alcançar os seguintes resultados de aprendizagem:</p> <p>Conhecimento: saber como as MPE no sector de turismo podem melhorar o seu desempenho e sucesso, através do impulso dado a iniciativas de colaboração e <i>networking</i>, especialmente no âmbito de uma abordagem de sustentabilidade.</p> <p>Capacidades: melhoria da capacidade de identificar e implementar ao nível das MPE as principais redes de colaboração e <i>networking</i>.</p> <p>Competências: incentivo de iniciativas de trabalho em rede e colaboração ao nível das MPE, a fim de promover um turismo mais sustentável.</p>
Método	<p>Aprendizagem autónoma pela leitura e estudo dos materiais do curso e as fontes complementares e os <i>links</i> fornecidos nos materiais.</p> <p>Trabalho colaborativo em grupo de MPE através da utilização do espaço e recursos na plataforma.</p>
Avaliação	<p>Ferramenta de auto-avaliação disponível na plataforma virtual do curso.</p>
Tempo Necessário	<p>Conteúdos de aprendizagem (Estudo autónomo): 1.5 horas</p> <p>Teste de auto-avaliação: 5 minutos</p> <p>Exercícios <i>online</i>: 20 minutos</p>



Módulo 6: Inovação e Competitividade no Turismo Sustentável

<p>Descrição (visão geral)</p>	<p>Este módulo subdivide-se em quatro unidades fundamentais, cada uma delas trata uma temática específica relacionada com a inovação e estratégias de inovação para a promoção de mais negócios sustentáveis de turismo:</p> <p>U6.1 Gestão Económica para MPE sustentáveis</p> <p>U6.2 Estratégias inovadoras de <i>marketing</i> nos negócios de turismo sustentável</p> <p>U6.3 TIC, novas tecnologias, inteligência artificial e turismo sustentável</p> <p>U6.4 O valor das redes sociais para a promoção e desenvolvimento sustentável do turismo</p>
<p>Objetivos da aprendizagem</p>	<p>Como resultado do envolvimento com os materiais de apoio deste módulo, os aprendentes deverão alcançar os seguintes resultados de aprendizagem:</p> <p>Conhecimento: saber como as MPE no sector de turismo podem melhorar o seu desempenho e sucesso implementando estratégias de <i>marketing</i> inovadoras, ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TIC), e presença nas redes sociais, todas elas sob uma abordagem da sustentabilidade.</p> <p>Capacidades: melhoria da capacidade de identificar e implementar, ao nível das MPE, as principais estratégias de marketing inovadoras, ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e redes sociais.</p> <p>Competências: incentivo do uso de estratégias de <i>marketing</i> inovadoras, ferramentas de TIC e o uso de redes sociais para promover um turismo mais sustentável.</p>
<p>Método</p>	<p>Aprendizagem autónoma pela leitura e estudo dos materiais do curso e as fontes complementares e os <i>links</i> fornecidos nos materiais.</p> <p>Trabalho colaborativo em grupo de MPE através da utilização do espaço e recursos na plataforma.</p>
<p>Avaliação</p>	<p>Ferramenta de auto-avaliação disponível na plataforma virtual do curso.</p>
<p>Tempo Necessário</p>	<p>Conteúdos de aprendizagem (Estudo autónomo): 1.5 horas</p> <p>Teste de auto-avaliação: 5 minutos</p> <p>Exercícios <i>online</i>: 20 minutos</p>



Transferência de conhecimento

Pode considerar-se este currículo inovador, porque baseado numa análise rigorosa de necessidades de formação e na pesquisa sobre os desafios enfrentados pelas MPE na realização de iniciativas de sustentabilidade. A natureza transnacional desta investigação, bem como a descrição dos objetivos de formação, em termos de resultados de aprendizagem, está em consonância com a metodologia do Quadro Europeu de Qualificações - *European Qualification Framework*¹⁴ (EQF), o que tornará o programa de formação Sustain-T (conteúdo, atividades de aprendizagem, modalidade de intervenção formativa *bLearning*) facilmente transferível e utilizável em vários contextos e tipos (inicial e contínua) de educação e formação profissional.

¹⁴ <http://www.cedefop.europa.eu/en/events-and-projects/projects/european-qualifications-framework-efq>



SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

WWW.SUSTAIN-T.EU