



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



**SPE.C.H.A.L.E.**

**SPEcialists in Cultural Heritage  
and Attractive Living Environment**



institute for tourism



# SPE.C.H.A.L.E.

## Diretrizes específicas para a validação do curso

Dezembro 2021

Este projeto tem sido financiado com o apoio da Comissão Europeia. Esta publicação reflete apenas a opinião do autor, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito da informação nela contida.

# **SPE.C.H.A.L.E. DIRECTRIZES para validação do curso SPECHALE**

## **ÍNDICE**

### Introdução

- A. A plataforma e rede SPECHALE
- B. O curso SPECHALE: organização e ferramentas úteis
- C. Desenvolvimento do curso: Validação europeia

O programa do curso SPECHALE foi criado de acordo com o Projeto SPECHALE e implementado com o curso Piloto.

A análise dos resultados do curso piloto permitiu aos parceiros do projeto ajustar o método e os resultados de aprendizagem de cada módulo.

Este documento cobre todos os aspetos do curso e dirige-se a instituições ou centros de formação que pretendam lançar novamente este curso.

Fornece orientações com toda a informação técnica sobre o mesmo:

- como aderir à rede SPECHALE, uma plataforma virtual que representa uma ferramenta muito útil para promover os resultados e para manter o projeto vivo.
- como conduzir um novo curso: um procedimento passo a passo para qualquer organização seguir, baseado no mesmo modelo que o curso piloto
- como fazer avançar o curso e pedir uma validação a nível europeu

Este documento foi elaborado por Christelle Aunac (UESS), Ives Vodanović Lukić (IZTZG) e Clara Lourenço (ADCMoura) para o Projeto SPECHALE, com contribuições de todos os parceiros.

## Introdução

O programa de aprendizagem SPECHALE visa desenvolver e melhorar competências e conhecimentos na transmissão do património cultural e natural para pessoas adultas.

É composto por 4 módulos independentes que têm objetivos específicos e resultados de aprendizagem claramente identificados no Quadro Europeu de Qualificações (QEQ).

Estas competências adicionais são um conjunto homogéneo e coerente de competências, independente de uma situação profissional particular, mas ainda obrigatório para o exercício de um trabalho no domínio do património cultural e do turismo.

De facto, o curso SPECHALE não está ligado a uma profissão, mas antes relacionado com o desenvolvimento de competências exigidas no domínio do património cultural e do turismo. Estas competências são transversais e podem ser utilizadas em diferentes situações profissionais: guia turístico, organizador de eventos, serviços turísticos, quinta educacional, sociedade civil e muitas outras, atividades acessíveis a adultos com baixo nível de educação que são totalmente elegíveis para o curso SPECHALE.

As empresas ou outras organizações que procuram pessoas qualificadas para orientar percursos de interpretação do património podem encontrar nas pessoas qualificadas através do processo SPECHALE as competências necessárias para o bom desenvolvimento destas tarefas.

Um certificado emitido pela parceria do projeto poderá contribuir para o reforço da visibilidade dessas competências.

O mesmo certificado pode ser útil como prova das competências desenvolvidas por adultos no processo RVCC - Reconhecimento e Validação de Conhecimentos e Competências.

Este documento reúne um conjunto de recomendações para a validação e reconhecimento de competências associadas ao roteiro de aprendizagem SPECHALE, com base nos resultados da experiência com a criação e implementação do curso piloto realizado durante o projeto Erasmus+ SPECHALE.

É um documento dirigido tanto à parceria SPECHALE, sobre como pode capitalizar o processo previamente desenvolvido para ações futuras, como a outras organizações e profissionais da educação de adultos que pretendem levar a cabo processos semelhantes nestes ou noutros temas.

É completado pela Plataforma SPECHALE e o Toolkit. São anexos uma brochura do curso e os conteúdos curriculares.

\*Neste documento o termo "centro de formação" refere-se a qualquer instituição, entidade ou centro de formação profissional com direito a realizar um curso de formação.

## A. A plataforma e a rede SPECHALE

Durante o Projeto ERASMUS+ SPECHALE - Specialists in Cultural Heritage and Attractive Living Environment, foi criado e implementado por uma parceria internacional um guia de aprendizagem para a transmissão e valorização do património natural e cultural local para adultos.

Este processo está totalmente descrito no documento *SPECHALE Toolkit*, disponível na página TOOLBOX do website <https://www.spechaleerasmus.eu>, e pode ser útil para aqueles que desejem implementar processos de natureza semelhante. As metodologias de trabalho em parcerias transnacionais e como superar os desafios das diferenças de língua, cultura e funções nos processos educativos e científicos associados aos temas do Projeto são ali partilhadas.

Muitos dos documentos utilizados/construídos estão disponíveis na plataforma, através da qual se pode também aceder - abertamente - ao currículo e aos conteúdos construídos.

Qualquer pessoa pode desenvolver as suas competências em património e turismo através dos documentos disponibilizados na plataforma SPECHALE, mais especificamente seguindo o Roteiro SPECHALE, em <https://www.spechaleerasmus.eu/roteiro-pt/>. Esta plataforma é parte integrante dos produtos intelectuais do Projeto, tendo sido especialmente construída para cumprir todos os desígnios de divulgação de objetivos, metodologias e conteúdos, a diferentes públicos-alvo em todo o mundo.

Os conhecimentos, competências e atitudes desenvolvidos neste processo podem ser validados, através de um certificado emitido pela parceria, de acordo com as instruções apresentadas abaixo. Podem também ser apresentados em processos formais de reconhecimento e validação de competências.

Outras organizações poderão participar neste processo no futuro, aderindo à rede SPECHALE e seguindo todas as etapas definidas. A rede SPECHALE é o resultado do projeto e será desenvolvida como resultado do mesmo. Está aberta a pessoas e organizações que queiram partilhar os seus conhecimentos e experiências e participar ativamente no desenvolvimento do "perfil SPECHALISTA" em adultos com diferentes níveis de qualificação académica.

A rede pretende contar também com os agentes de reconhecimento formal e validação das competências dos adultos, a fim de construir uma carteira de potenciais guias patrimoniais, particularmente em territórios economicamente menos favorecidos. No futuro, será experimentado um processo de acreditação do perfil.

## B. O curso SPECHALE: organização e ferramentas úteis

O centro de formação poderá organizar um curso SPECHALE e poderá utilizar todos os documentos disponíveis na TOOLBOX:

- o procedimento passo-a-passo descrito no *TOOLKIT*
- o material SPECHALE, público e livremente disponível na plataforma spechale.eu

O *TOOLKIT* é uma apresentação do método e validação do curso. Inclui uma descrição detalhada de toda a organização do curso; desde a inscrição de um aprendente até à conclusão do curso. Permitirá a qualquer centro de formação conhecer o procedimento administrativo estabelecido para o curso SPECHALE e ajudá-los-á a lançar um novo curso.

Os aprendentes são completamente autónomos e poderão passar pelo processo de aprendizagem sozinhos através da plataforma de aprendizagem.

No entanto, em alguns casos, terão de seguir as indicações do centro de formação, em particular para o processo de inscrição e avaliação. Embora o material seja totalmente acessível online, as avaliações e auto-avaliações podem exigir uma inscrição no centro de formação ou num dos parceiros do projeto.

Quer estejam ou não disponíveis em linha, as avaliações avaliarão as competências adquiridas em cada módulo do curso e serão comunicadas aos formandos com antecedência. Estes resultados específicos da aprendizagem estão listados no final deste documento (ANEXO 1) e podem ser encontrados na TOOLBOX da plataforma SPECHALE.

A dificuldade das avaliações e dos resultados de aprendizagem definem o nível do curso SPECHALE no âmbito do Quadro Europeu de Qualificações (EQF).

Considerando os objetivos, a duração, os beneficiários e os resultados de aprendizagem, o curso SPECHALE foi classificado no nível 4. Corresponde aos conhecimentos, competências e responsabilidade esperados que um aprendente deve atingir no final de um curso de formação.

- **Conhecimento:** um bom conhecimento dos diferentes tipos de património, compreender os diferentes tipos de turismo e o mercado turístico, compreender a definição de vários tipos de comunicação e a importância das competências transversais, compreender a importância dos estudos de mercado e do trabalho em rede.
- **Competências:** ser capaz de identificar um património cultural, um património que necessita de proteção. Ser capaz de criar uma oferta turística e de realizar uma mistura de marketing. Ser capaz de criar histórias e de comunicar nos meios de comunicação social. Ser capaz de criar um plano de negócios apropriado.

- Responsabilidade: ser capaz de realizar um estudo preliminar sobre a oportunidade de uma nova atividade no domínio do património cultural e do turismo.

Os alunos que passam por todo o processo de aprendizagem e completam as avaliações receberão um certificado emitido pelos parceiros do projeto ou por qualquer centro de formação que venha a organizar um curso semelhante (para o que terá que ser membro da rede SPECHALE).

Nesta fase, é possível considerar o caminho para um reconhecimento oficial do curso a nível europeu.

## C. Desenvolvimento do curso: Validação europeia

O procedimento de um reconhecimento europeu oficial é um processo complexo que requer não só a definição do material e dos resultados da aprendizagem, mas também o processo de avaliação.

Este processo de reconhecimento poderia começar com as seguintes etapas.

### 1. Organização da avaliação no centro de formação

#### a. Inscrição de candidatos

Apenas os candidatos devidamente inscritos no curso SPECHALE podem fazer o exame.

A inscrição é feita por correio eletrónico, utilizando o formulário de inscrição devidamente preenchido, datado e assinado. A ficha de inscrição deve ser enviada por correio eletrónico para um centro de formação.

Ao receber o formulário de inscrição, e após uma entrevista de posicionamento por telefone, o candidato recebe um contrato de formação profissional ou uma proposta de inscrição para outra sessão, caso a formação deva ser concluída.

Pré-requisitos: Os candidatos devem possuir um diploma de nível 3 ou equivalente.

#### b. Juri de validação

O júri é constituído por duas pessoas internas do centro de formação, ou uma pessoa do centro de formação e um profissional no domínio do turismo cultural.

O seu papel é registar as pontuações do candidato, e atribuir uma validação total ou parcial.

#### Procedimento de autorização para os profissionais do júri de validação

Para ser elegível e tornar-se membro do júri, os profissionais devem

- Justificar uma experiência de pelo menos dois anos no domínio do turismo cultural
- Não ter deixado a função por mais de cinco anos

#### c. Método de informação e notificação do candidato

Um convite individual é enviado por e-mail a cada candidato inscrito, 1 mês antes da data do exame.

Os candidatos recebem informações relacionadas com as provas por e-mail, pelo menos 15 dias antes da data de início das provas. É especificado:

- Endereço do centro de formação
- Datas dos testes
- Duração dos testes
- Critérios de avaliação
- Documentos e/ou materiais autorizados. Na ausência de indicação, nenhum documento material é autorizado.

O caderno e a brochura descrevem as atividades de avaliação para cada módulo.

#### d. Descrição das avaliações

A avaliação deve ser organizada nas instalações do centro de formação.

É disponibilizada uma sala para a realização do exame.

Todas as matérias são dadas pelo gestor do exame, em envelopes selados. A pessoa responsável pelo exame deve abrir os envelopes sistematicamente na presença dos candidatos.

Quando a duração do exame tiver terminado, um supervisor anuncia aos candidatos que devem devolver imediatamente os seus documentos.

O candidato assina a folha de presença e devolve uma cópia, mesmo em branco. A cópia será então assinalada com "cópia em branco". Os esboços não podem ser corrigidos. Por conseguinte, não há necessidade de os anexar aos seus papéis.

Nenhuma cópia submetida pode ser recuperada pelo candidato, independentemente das razões apresentadas.

O responsável pela formação é responsável pelo exame.

A sua função é:

- Colocar as salas à disposição do júri de validação
- Enviar os procedimentos para a realização das provas a todos os candidatos
- Assegurar o cumprimento das regras do exame
- Assegurar o bom desenrolar dos testes

#### e. Comunicação dos resultados do candidato

A decisão do júri é comunicada por correio eletrónico no prazo de 15 dias após a realização do exame.

A decisão do júri pode consistir em:

- Validação completa de todas as competências do módulo



- Validação parcial sobre um ou mais resultados de aprendizagem do módulo. A validação não é obtida na totalidade.
- Nenhuma validação de qualquer resultado de aprendizagem. A validação não é obtida.

Os candidatos aprovados recebem um documento oficial confirmando a validação do curso, por correio para o endereço indicado no seu formulário de inscrição, o mais tardar 1 mês após a notificação da decisão do júri.

#### f. Repetição do exame

O candidato informa o centro de formação por escrito do seu desejo de voltar a fazer a avaliação. O centro de formação enviar-lhe-á um convite para uma sessão de correção no prazo de 6 meses.

### **Atualização de competências e condições de trabalho**

Foram postos em prática vários níveis de ações de controlo:

- Imediatamente após a formação: um questionário de satisfação detalhado é preenchido por todos os participantes.

- Alguns dias após a formação: um e-mail contendo várias informações (ligações úteis e documentos necessários para a criação de uma atividade) é enviado aos formandos
- É organizado um inquérito anual de colocação de estudos

O seguimento diz respeito a todos os antigos estagiários, quer tenham validado todo o curso ou apenas alguns módulos.

# ANEXO 1:

## Resultados da aprendizagem do curso

### SPECHALE

- Definir o património cultural tangível
- Definir património cultural imaterial
- Identificar o património ameaçado
- Ampliar a valorização do património

#### MÓDULO 1: PATRIMÓNIO

##### SÍNTESE

Todos nós herdamos algumas coisas: uma história local, uma língua, um modo de vida, etc. Mas será que estamos conscientes do legado que nos rodeia? Como podemos preservá-lo e transmiti-lo às próximas gerações?

Neste módulo aprenderá como identificar o património cultural e natural, o património material e imaterial, e como preservá-lo e valorizá-lo.

##### ATIVIDADES

- Identificação do património natural
- Identificação do património cultural
- Preservação do património

##### COMPETENCIAS

- Identificar o património natural e cultural
- Identificar áreas protegidas

SECÇÃO DE APRENDIZAGEM	CONTEÚDO DE APRENDIZAGEM
PATRIMÓNIO	Definições Património natural Lista do Património Mundial da UNESCO Classificação nacional das áreas protegidas Exemplos de património natural protegido Património cultural Património tangível Património intangível Lista do Património Mundial da UNESCO Exemplos de património cultural protegido
PATRIMÓNIO AMEAÇADO	Principais ameaças à proteção do património Organização Europa Nostra Línguas ameaçadas Lista do Património Mundial em Perigo
PATRIMÓNIO E COMUNIDADE LOCAL	Aspetos positivos da inclusão da comunidade local na proteção do património Coesão social e desenvolvimento cultural

	Criação de emprego e desenvolvimento económico Sustentabilidade ambiental Património e artes contemporâneas Exemplos de projetos de proteção do património comunitário
VALORIZAÇÃO TURÍSTICA DO PATRIMÓNIO	Ecoturismo Turismo cultural Turismo criativo

## MODULO 2: MARKETING

### SÍNTESE

Existem diferentes tipos de turistas e diferentes tipos de turismo. Cada atividade ou produto tem de ser promovido a fim de atingir o público alvo.

Neste módulo, aprenderá como compreender e identificar as necessidades dos turistas no seu território, e como planear a sua atividade. Ferramentas e técnicas de marketing, tais como a análise dos pontos fortes e fracos, serão explicados.

### ACTIVIDADES

- Identificação da tendência dos consumidores
- Identificação das expectativas dos clientes no turismo
- Avaliação do impacto do turismo
- Criação de uma análise de marketing
- Criação de uma rede

### COMPETENCIAS

- Identificar o perfil do turista
- Satisfazer as expectativas dos turistas
- Controlar o impacto negativo do turismo
- Desenvolver um produto turístico de acordo com o mercado turístico

- Identificar potenciais parceiros e partilhar boas práticas
- Criar um mapa de viagem do cliente
- Criar uma análise SWOT
- Desenvolver um Marketing Mix

SECÇÃO DE APRENDIZAGEM	CONTEÚDO DE APRENDIZAGEM
BASICOS DO TURISMO	Definições: turismo/viagem turística/ viagem turística Características da viagem turística Destino turístico Organizações turísticas Políticas e legislações em matéria de turismo Breve história do turismo Impactos do turismo na economia Impactos do turismo no ambiente O turismo tem impacto na sociedade e na cultura
PROCURA TURÍSTICA	Motivação para viajar Fatores de empurrar e puxar no turismo Tendências atuais dos consumidores Segmentação de mercado

OFERTA TURÍSTICA	<p>Mercado turístico</p> <p>Características do produto turístico</p> <p>Elementos-chave do produto turístico</p> <p>Destinos, atrações e arredores</p> <p>Alojamento e serviços</p> <p>Acessibilidade ao destino</p> <p>Imagem de destino</p> <p>Preço</p> <p>Experiência turística</p> <p>Exemplos de melhores práticas</p>
TÉCNICAS E FERRAMENTAS DE MARKETING	<p>Definição da mistura de marketing</p> <p>Elementos da mistura de marketing</p> <p>Produto</p> <p>Preço</p> <p>Lugar</p> <p>Promoção</p> <p>Outros aspetos da mistura de marketing</p> <p>Diretrizes passo a passo</p> <p>Técnicas de venda para pequenas empresas</p> <p>Definição de análise SWOT</p> <p>Motivação para a implementação da SWOT</p> <p>Elementos da SWOT</p> <p>Pontos fortes</p> <p>Pontos fracos</p> <p>Oportunidades</p> <p>Ameaças</p> <p>Fatores internos na aplicação SWOT</p> <p>Fatores externos na aplicação SWOT</p> <p>Desafios SWOT</p> <p>Princípios de conceção de materiais visuais</p>

PARTNERSHIPS AND SERVICE DESIGN	<p>Parceria</p> <p>O papel da parceria</p> <p>Tipos de parceria</p> <p>Criação de parcerias</p> <p>Manutenção da parceria</p> <p>Conceção do serviço</p> <p>Produtos locais e globais</p> <p>Tendências no desenvolvimento de serviços</p> <p>Serviço global</p> <p>Serviço personalizado</p> <p>Local como valor</p> <p>Desafios para os prestadores de serviços individualizados</p> <p>Processo e ferramentas de conceção de serviços</p>
---------------------------------	--

## MODULO 3: COMUNICAÇÃO

### SÍNTESE

São necessárias boas capacidades de comunicação a fim de informar as pessoas sobre a sua atividade turística. Podem ser utilizados diferentes tipos de comunicação verbal, não verbal, de acordo com o seu público.

Neste módulo, aprenderá como criar a sua história e como contá-la. A importância dos meios de comunicação social será também descrita.

### ACTIVIDADES

- Criação de uma história pessoal
- Desenvolvimento das capacidades de comunicação oral
- Promoção de atividades
- Desenvolvimento de instrumentos de comunicação em função do público
- Desenvolvimento de uma animação/workshop
- Desenvolvimento de competências transversais

### COMPETENCIAS

- Definir o tipo apropriado de comunicação (verbal/ não verbal)
- Construir um conto de histórias
- Desenvolver capacidades de comunicação oral
- Gerir a rede social

- Planeie a sua animação/workshop
- Desenvolver competências transversais para o sector do turismo

SECÇÃO DE APRENDIZAGEM	CONTEÚDO DE APRENDIZAGEM
TIPOS DE COMUNICAÇÃO	Definição de comunicação Comunicação verbal Comunicação não-verbal Comunicação escrita Comunicação visual Diretrizes para uma comunicação eficaz
STORYTELLING	Técnicas de narração de histórias Regras para uma boa narração de histórias
COMUNICAÇÃO ORAL	Vantagens e inconvenientes da comunicação oral Organização do discurso Diretrizes para uma comunicação oral bem-sucedida
SOCIAL MEDIA	Definição Oportunidades de negócio Facebook
CULTURA DE SERVIÇO	Oferecendo uma boa recepção Conhecer o público Diretrizes para uma cultura de serviço de qualidade

SOFT SKILLS	Definições Diferença entre competências <i>soft</i> e <i>hard</i> Competências transversais importantes no turismo Desenvolvimento da personalidade Resolução de problemas Liderança Gestão do tempo
-------------	--

## MODULO 4: NEGÓCIO (ou EMPRESA)

### SÍNTESE

Quando se dirige uma empresa, mesmo pequena, é necessário compreender e aplicar melhor os princípios de gestão financeira.

Além disso, são necessárias algumas competências para desenvolver a sua própria atividade ou para conseguir um emprego no sector do turismo.

Neste módulo, aprenderá porque é importante a pesquisa de mercado, as diferentes etapas de um plano de negócios, e como melhorar as suas competências num campo de negócios.

### ACTIVIDADES

- Avaliação das necessidades do mercado
- Desenvolvimento de um plano de comunicação
- Desenvolvimento de um plano de negócios

### COMPETENCIAS

- Planeie as diferentes etapas do seu projeto
- Ser capaz de compreender os conhecimentos básicos de um balanço

- Ser capaz de compreender os conhecimentos básicos de uma projecção de fluxo de caixa
- Desenvolva as suas competências transversais

SECÇÃO DE APRENDIZAGEM	CONTEÚDO DE APRENDIZAGEM
PESQUISA DE MERCADO	Fatores de importância dos estudos de mercado Processo de pesquisa de marketing Definição do problema Conceção da investigação Recolha de dados Análise de dados Apresentação do relatório Adaptar a oferta de acordo com os estudos de mercado Clientes Concurso Parceiros Produto Distribuição Localização
COMPETÊNCIAS EMPRESARIAIS	Autonomia Adaptabilidade Resistência ao stress Ser iniciativa Etiqueta do local de trabalho



	Auto-avaliação das competências empresariais
REDE	Importância do trabalho em rede Técnicas de trabalho em rede Diretrizes para o sucesso do trabalho em rede
ENCONTRAR UM NOVO EMPREGO	Passos na procura de um novo emprego Preparação de um curriculum vitae Preparação de uma carta de apresentação
PLANO DE NEGÓCIOS	Definições Procedimento passo a passo Declaração de rendimentos Projeção do fluxo de caixa Balanço Formas de reduzir os custos comerciais

Mais informação:

<https://www.spechaleerasmus.eu/>