

ESTUDO DE EXECUÇÃO DE RECURSOS FORMATIVOS PARA O COMÉRCIO TRADICIONAL DA MADEIRA

www.infortec.pt

aderam

Agência de Desenvolvimento
Região Autónoma da Madeira

Sub- Sectores

- Comércio Alimentar
- Vestuário - Calçado
- Electrobazar

INFORTEC

Índice

1. Enquadramento	3
2. Destinatários.....	5
3. Domínios de Utilização.....	6
4. As Boas Práticas como Solução de Melhoria da Performance.....	7
5. Modelo de Implementação das Boas Práticas nas Empresas.....	8
6. Diagnóstico de Necessidades de Formação.....	9
7. Conteúdos Pedagógicos-Base.....	11
8. Metodol. de Concepção e Difusão dos Suportes Pedagógicos	14
9. Estrutura Tipo do Manual de Boas Práticas	16
10. Boas Práticas	17
11. Recursos Técnico-Pedagógicos.....	18
11.1. Manual Técnico Formador	20
11.2. Manual Técnico Formando	23
11.3. Referencial de Formação.....	26
11.4. Videograma.....	29
11.5. Exercícios de Aplicação.....	31
11.6. Plano de Equipamento	34
11.7. Aplicação Informática (CD-ROM)	36
11.8. Colectânea de Textos.....	39
11.9. Colecção de Diapositivos.....	42
11.10. Colectânea de Transparências (Acetatos)	45
11.11. Bibliografia.....	48
12. Actividades de Disseminação/ Divulgação	50
13. Metodologia de Actualização	51
14. Candidatura a Financiamento.....	52

1. Enquadramento

É objectivo do presente trabalho estruturar um projecto que vise a **preparação de recursos** que contribuam para a implementação das **melhores práticas** para o desenvolvimento dos sub-sectoros alimentar, vestuário-calçado e electro-bazar. Pretende-se que através dessa implementação os comerciantes possam **avaliar a performance do seu negócio**.

Este trabalho insere-se assim num programa mais vasto que visa a criação de processos metodológicos de formação e materiais didácticos para uma implementação eficaz dessas práticas e respectivo processo avaliativo.

Tendo presente a experiência da Infortec quer em termos curriculares quer da sua experiência na RAM quer ainda da auscultação feita a diversos intervenientes nesses mercados específicos, reunimos um conjunto de boas práticas que nos parecem ser as mais recomendáveis para os objectivos em vista.

Estas boas práticas não deverão ser entendidas como as únicas, mas sim como as que num determinado contexto parecem ser as que possibilitam uma maior rentabilização e interesse permitindo uma actuação crítica, criativa e inovadora para a necessária **implementação de atitudes de mudança** nas empresas.

Pretende-se assim que a implementação dessas boas práticas possam contribuir de forma decisiva para o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais dos seus destinatários, tendo como fim último a **melhoria da satisfação do cliente** e o **desenvolvimento e sustentabilidade do negócio**.

Além da Infortec o programa contará com a intervenção de um conjunto muito diverso de **organizações regionais** que garantirão a **divulgação e difusão do programa** e dos respectivos recursos formativos junto dos seus destinatários. Assim o programa contará com o apoio das Associações Comerciais e Industriais, Associação de Comércio e Serviços, Associação Comercial e Industrial do Porto Santo, Instituto Regional do Emprego, Direcção Regional de Formação Profissional e da Direcção Regional do Comércio e Indústria.



Os recursos formativos estarão ainda disponíveis para outras entidades formadoras desde que acreditadas. Este conjunto de organismos poderão ainda utilizar estes recursos em futuras acções de formação que venham a desenvolver.

O Projecto está fundamentado numa perspectiva de apoio ao desenvolvimento das competências e à qualidade da participação dos empresários na implementação das acções, bem como numa lógica de que os Recursos Formativos venham a ser um recurso a utilizar em **futuras acções de formação** dirigidas aos **empresários, colaboradores** do sector de actividade e **futuros empregados** do comércio tradicional.

A Infortec procederá à concepção, produção e edição de conteúdos programáticos recorrendo a exercícios e exemplos dirigidos e adaptados ao sector, de fácil compreensão e utilização dos conteúdos pelos utilizadores de modo a assegurar a transferência de aprendizagem para o contexto de trabalho.

2. Destinatários

Dada a natureza do trabalho podemos afirmar que os destinatários serão todos os verdadeiros interessados na melhoria da performance das respectivas empresas.

Mais objectivamente, os principais destinatários são os **empresários dos sub-sectores** em análise, que detenham já hoje ou não, muito bons índices de performance, bem como os respectivos **colaboradores** (funcionários com função de atendimento/ venda) dos estabelecimentos comerciais.

Os recursos pedagógicos a produzir, tendo em vista que sejam utilizados no dia-a-dia de trabalho dos empresários e colaboradores serão colocados à sua disposição em acções de formação que venham a ser realizadas na Região Autónoma da Madeira, pelas entidades formadoras e respectivos formadores.

3. Domínios de Utilização

O Manual de Boas Práticas tem um campo de aplicação vasto e variado nomeadamente nos seguintes domínios da Gestão:

- Planeamento;
- Tomada de Decisões;
- Motivação, Desenvolvimento e Satisfação de Pessoas;
- Avaliação, Acompanhamento e Controlo da Performance do Negócio;
- Desenvolvimento da Eficiência e Eficácia dos Processos, Pessoas e Equipas;
- Gestão Comercial da Loja.

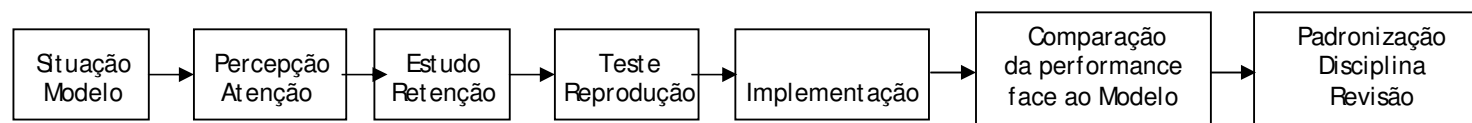
Naturalmente que sendo os seus utilizadores finais indivíduos com fracas qualificações académicas serão preparados suportes formativos (manuais, exercícios, casos) que contemplem estas áreas de forma muito **simples, objectiva, prática**, não deixando no entanto de se garantir um **suporte técnico adequado** para os formadores que venham a conduzir as respectivas acções de formação.

4.As Boas Práticas como Solução de Melhoria da Performance

Melhorar a performance de um indivíduo, equipa ou processo, é tarefa que exige dos que a realizam, um comportamento fortemente criativo e sustentado numa grande capacidade de aprender e solucionar problemas. Melhorar é mudar e aprender com a mudança.

Padrões, regras, tecnologias, comportamentos e conteúdos apreendidos, sobretudo os mais complexos, são adquiridos muito mais rapidamente quando o indivíduo observa os outros indivíduos ou sistemas, toma-os como modelos, aprende através da observação, adapta o conhecimento adquirido à sua realidade e transforma a si mesmo ou ao seu meio ambiente. Esse processo de aprendizagem é conhecido como “Modeling”.

Quando olhamos para as Boas Práticas aqui apresentadas e as estudamos enquanto modelos, com a consciência de que esta atitude não representa apenas uma tentativa de imitação, verificamos que: embora diferentes pessoas possam observar um modelo e adquirir o comportamento, regras e todo o conhecimento envolvido, não há simplesmente uma reprodução passo a passo. O modelo é visto de forma diferente por diferentes pessoas que obviamente terão percepções próprias e encontrarão respostas diversas em função da interpretação que fazem do modelo.



Se os empreendedores e empresários forem capazes de reproduzir e testar, no âmbito das suas empresas, os modelos representados pelas Boas Práticas que vão ser desenvolvidas nos suportes a criar, poderão utilizar, com segurança, as soluções de melhoria desenvolvidas a partir dos modelos observados para um grande número de situações com as quais se deparam no quotidiano.

5. Modelo de Implementação das Boas Práticas nas Empresas

O simples conhecimento, pelos empresários e empreendedores do sub-sector em que se insere e do conjunto de boas práticas, não assegura, por si só, a efectiva implementação das acções e das mudanças necessárias para o estabelecimento de melhores padrões de Produtividade, Qualidade e Competitividade nas empresas. Há que realizar a mudança com responsabilidade e competência, o que exige, de quem realiza a implementação:

- **Conhecimento do processo** onde se quer implementar a acção de melhoria ou mudança;
- **Avaliação e prevenção dos problemas** envolvidos com a implementação de medidas concretas;
- **Planeamento** do processo de implementação dessas medidas;
- Realização de **testes em pequena escala**;
- **Avaliação** dos resultados obtidos;
- Realização das **acções correctivas** e preventivas necessárias para assegurar a eficácia das medidas;
- **Implementação** sistemática dessas medidas;
- Acompanhamento e **avaliação**;
- **Padronização** do novo procedimento implementado no processo onde se obteve a melhoria.

A implementação das Boas Práticas, será suportada no **Ciclo PDCA** como uma Boa Prática para a implementação dos processos de mudança e melhoria dos padrões de performance. Esse ciclo orienta o Planeamento (Plan), Teste (Do), Avaliação (Check) e Acção sobre a mudança (Act), e representa, portanto, o modelo que deve ser seguido para a implementação das Boas Práticas.

6. Diagnóstico de Necessidades de Formação

O conjunto de recursos formativos que vão ser concebidos, visam colmatar as necessidades de formação identificadas no diagnóstico, realizado pela ADERAM, no estudo “Comércio Tradicional na Madeira”.

No referido estudo foram identificadas diferentes disfunções dos estabelecimentos dos sub-sectores comércio alimentar, vestuário-calçado e electrobazar. O estudo refere as seguintes disfunções encontradas:

DISFUNÇÕES DE COMPETÊNCIAS:
<ul style="list-style-type: none">• Deficiente gestão de loja• Resistência à mudança• Deficiente gestão das equipas• Técnicas e venda que não optimizam o potencial de vendas
DISFUNÇÕES DE AMBIENTE DE LOJAS:
<ul style="list-style-type: none">• Falta de conhecimentos de merchandising• Lojas pouco atractivas• Montras pouco atractivas• “Lojas escuras”• Deficiente sinalética e exposição de produtos
DISFUNÇÕES DE ENVOLVENTE EXTERNA:
<ul style="list-style-type: none">• “Horários desadequados”• Ausência sentido lúdico• Não complementaridade das compras

DISFUNÇÕES DE DINÂMICA COMERCIAL:
<ul style="list-style-type: none">• Preços altos• Falta de plano de animação de loja• Pouca utilização de vendas a crédito
DISFUNÇÕES DE IMAGEM:
<ul style="list-style-type: none">• “Lojas tristes”• “Estabelecimentos antiquados”• Preços altos• Falta de novidades• Competência dos funcionários

A Infortec desenvolveu ainda um **Estudo de Identificação das Melhores Práticas**, destes sub-sectores. A identificação de Boas Práticas dos sectores é o elemento essencial para o sucesso da acção dos Recursos Pedagógicos, porque permitirá uma maior adequabilidade à realidade destas actividades do comércio tradicional.

7. Conteúdos Pedagógicos-Base

Para que as disfunções identificadas tenham resposta, a Infortec desenvolveu um plano de conteúdos pedagógicos de formação de forma a abranger as lacunas identificadas e dar resposta às mesmas através de formação que faça uso dos recursos desenvolvidos. Os conteúdos pedagógicos são em síntese, os seguintes:

Módulos	
Benchmarking	<ul style="list-style-type: none">• O Conceito de Benchmarking• As vantagens do Benchmarking• Tipos de Benchmarking• As dificuldades de implementação de um sistema de Benchmarking
Marketing	<ul style="list-style-type: none">• Análise da envolvente• Segmentação• Posicionamento e imagem• Produtos e serviços• Preços• Escolha do sortido• Comunicação e Merchandising
Gestão Comercial	<ul style="list-style-type: none">• Gestão de Vendas (Vendas/ Negociação/ Atendimento)• Processo de compra e intervenientes no processo• Desenvolvimento da Venda (Tratamento de objecções e argumentário)• Como Fechar negócios
Controlo de Gestão	<ul style="list-style-type: none">• Como implementar um sistema de controlo de gestão adequado à realidade das lojas do comércio tradicional• <i>Tableau de bord</i>

Módulos	
Gestão Administrativa e Financeira	<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura Organizacional • O Processo de tomada de decisões • Análise de investimentos • Fiscalidade • Gestão do <i>cash flow</i> e tesouraria • Meios de pagamento
Gestão de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Envolvimento de colaboradores • Postura pró-activa • Atitudes e comportamentos
Competitividade	<ul style="list-style-type: none"> • Conceito • Vantagens competitivas
Atendimento e Fidelização de Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • A Qualidade do Atendimento • Os diferentes papéis no processo de Venda • As diferentes vertentes do atendimento (Comportamental, comercial, funcional e operacional)
Negociação com Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Fases da negociação • Estilos de negociação • Táticas de negociação • Factores de sucesso no processo negocial
Gestão do Ponto de Venda	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Layout</i> • A organização do linear • Animação da loja • <i>Merchandising</i> • Vitrinismo • Horários de Funcionamento • Inovação

Módulos	
Qualidade	<ul style="list-style-type: none">• Ferramentas da Qualidade• Combate ao Desperdício• Qualidade e Melhoria Contínua
Produtividade	<ul style="list-style-type: none">• Eficiência vs Eficácia• Produtividade parcial, total dos factores e sistémica• A medida da produtividade• A melhoria contínua
Liderança e Motivação	<ul style="list-style-type: none">• Métodos de motivação• Factores de desmotivação
Logística e Gestão de Stocks	<ul style="list-style-type: none">• Prazos de entrega• A política de existências• Calcular o stock de segurança• Gerir o stock

O plano formativo desenvolvido permitirá desenvolver **competências básicas** nas seguintes áreas:

- Gestão
- Comportamentais
- Liderança
- Técnica de venda
- Ambiente de loja
- Qualidade
- Competitividade
- Marketing

8. Metodol. de Concepção e Difusão dos Suportes Pedagógicos

O Projecto encontra-se desenvolvido, em 6 fases:

1. Concepção dos processos formativos e instrumentos pedagógicos;

O trabalho de concepção será realizado pelo conjunto de formadores/consultores da Infortec com experiência nas diferentes áreas abordadas nos recursos pedagógicos (Gestão, Marketing, Recursos Humanos, Qualidade, Gestão Comercial) com base no diagnóstico e na análise de benchmarking já efectuada, tendo como referencial pedagógico o método activo de ensino, orientando a construção de actividades pedagógicas inovadoras, dinâmicas e centradas na interacção do formando com o processo de aprendizagem, além de possibilitar a aplicação dos recursos e materiais pedagógicos noutros contextos pedagógicos similares.

2. Concepção dos Recursos Técnico-Pedagógicos;

Após a concepção os formadores da Infortec procederão à produção dos diversos recursos propostos, em colaboração com os técnicos externos, nomeadamente para a produção do Videograma e da Aplicação Informática.

3. Apresentação de todo o material produzido à DRFP e principais agentes do sector

Para **análise técnica pedagógica** com eventual sugestão de melhorias pontuais as quais, sem por em causa o prazo de entrega da versão definitiva, contribuam para a elevação da qualidade final dos recursos, optimizando as suas potencialidades técnico pedagógicas e, simultanea-mente o investimento efectuado, conforme consta na alínea b) do número 2 do artigo 5.º da Portaria n. 98/ 2003.

4. Edição e reprodução do material analisado;

Após a validação dos recursos pedagógicos pelos referidos parceiros do projecto, a Infortec procederá à edição e reprodução dos recursos. A Infortec prevê a reprodução de exemplares dos recursos pedagógicos destinados aos formandos e dos recursos destinados aos formadores que serão entregues aos diversos parceiros que poderão utilizar e difundir os recursos (ACIF, ACIPS, DRFP, DRCI, IRE, ACS, ADERAM, etc)

5. Entrega final do trabalho.

Realização das sessões públicas para apresentação dos recursos pedagógicos.

6. Disseminação

A Infortec reproduzirá **20 colecções** ^{a)} de todos os recursos pedagógicos desenvolvidos, que serão entregues ao Centro de Recursos em Conhecimento (CRC) e a todos os restantes parceiros do programa (ACIF, ACIPS, DRFP, DRCI, IRE, ACS, ADERAM, etc).

Reproduzirá ainda, **100 Colecções** ^{a)} dos recursos destinados aos formandos (Aplicação Informática (CD-ROM), Exercícios de Aplicação, Manual Técnico do Formando e Videograma) de forma a facilitar o uso dos recursos nas diferentes acções de formação pelos diferentes parceiros do programa. Desta forma, com a presente edição destes recursos será possível conceder formação a pelo menos 100 trabalhadores do sector sem quaisquer custos adicionais dado que os recursos estão concebidos de forma modular, ao reproduzir-se 100 colecções completas será possível que se possam construir itinerários pedagógicos específicos, em função do diagnóstico de necessidades onde o *stock* de recursos permite abranger bastantes mais formandos (100/ 120..).

Sempre que qualquer entidade/ formador pretenda utilizar algum dos recursos deverá deslocar-se ao CRC e mediante a autorização do centro reproduzir os recursos e fazer uso dos mesmos, respeitando as regras de uso fixadas pelo CRC.

a) Quantidades a serem ajustadas em função do financiamento que venha a ser obtido junto da DRFP.

9. Estrutura Tipo do Manual de Boas Práticas

O Manual de Boas Práticas deverá incluir, para além da identificação das Boas Práticas, uma **explicação objectiva sobre a metodologia de implementação de cada prática**, bem como os materiais e recursos pedagógicos de suporte, de forma a que seja de fácil acesso, compreensão e utilização pelo público-alvo.

A estrutura tipo dos recursos materiais deverá ser:

- Área Temática;
- Público-alvo;
- Sub-sector de Actividade a que se destina;
- Tipologia de Suporte;
- Dimensão;
- Objectivos do Recurso;
- Síntese dos Conteúdos a Desenvolver;
- Metodologia de Aplicação;
- Requisitos ou Especificações de Carácter Técnico.

10. Boas Práticas

As Boas Práticas identificadas são:

- Atendimento e Venda:
- Fidelização de Clientes
- Definição do Sortido
- Definição da Política de Preços
- Definição da Política de Comunicação
- Adequação das Lojas aos Clientes
- Benchmarking
- Gestão do Espaço:
- Selecção de Fornecedores
- Análise de indicadores elementares
- Gestão e Controlo de Stocks
- Envolvimento de Colaboradores
- Rentabilidade do Negócio

11. Recursos Técnico-Pedagógicos

A candidatura à concepção e produção dos recursos técnico-pedagógicos a submeter à DRFP contempla os seguintes suportes para formação do comércio tradicional:

RECURSO	BREVE DESCRIÇÃO
MANUAL TÉCNICO DO FORMADOR 600 pág.	Integra todos os textos, exercícios, itinerários pedagógicos, actividades, instrumentos para execução, acompanhamento e avaliação das acções de formação.
MANUAL TÉCNICO DO FORMANDO 600 pág.	Manual a ser entregue aos formandos durante as acções de formação que lhe permitirão concretizar a aprendizagem das várias áreas temáticas da formação.
REFERENCIAL DE FORMAÇÃO 600 pág.	Constituem os itinerários pedagógicos das acções de formação. Serão utilizados pelos formadores no planeamento, execução, acompanhamento e avaliação das acções de formação.
VIDEOGRAMA 20 mn/ vhs	Permite a visualização de situações chave, no que se refere às boas práticas comerciais, nomeadamente no que se refere ao atendimento, gestão de loja, merchandising, layout, animação de loja, etc.
EXERCÍCIOS DE AVALIAÇÃO 300 pág.	Actividades pedagógicas a desenvolver pelos formandos durante as acções de formação.
PLANO DE EQUIPAMENTO 20 pág.	Apoio do formador para a configuração do ambiente formativo (espaço, materiais, equipamentos, etc.)

RECURSO	BREVE DESCRIÇÃO
APLICAÇÃO INFORMÁTICA CD-Rom 700 MB	Exercícios Pedagógicos. Rácios de Gestão. Modelos simplificados de gestão de loja.
COLECTÂNEA DE TEXTOS 1000 pág.	Textos de apoio para consulta de potenciais interessados nomeadamente formadores. Ficando disponíveis no Centro de Recursos em Conhecimento da RAM
DIAPOSITIVOS 1000 slides em powerpoint	Apoio à realização das acções de formação para os sectores (são utilizados pelos formadores)
ACETATOS 700 em powerpoint	Apoio à realização das acções de formação (são utilizados pelos formadores)
BIBLIOGRAFIA 150 pág.	Suportes bibliográficos sobre gestão de PME/ Gestão de empresas comerciais (livros, revistas, internet, videogramas, etc.)

11.1. Manual Técnico Formador

a) Área temática

Gestão de empresas do comércio tradicional da Região Autónoma da Madeira.

b) Público-alvo

Todos os potenciais utilizadores dos recursos formativos disponibilizados pelo Centro de Recursos em Conhecimento (formadores, empresas de formação, associações, etc.).

c) Sector económico

Comércio alimentar, vestuário-calçado e electrobazar.

d) Tipologia de suporte

Escrito.

e) Dimensão

800 Páginas.

f) Objectivos do recurso

A ser utilizados pelos formadores como apoio ao planeamento, realização, acompanhamento e avaliação das acções de formação.

g) Síntese dos conteúdos a desenvolver

O manual compreenderá toda a informação referente às acções de formação afectas aos temas a seguir:

- Benchmarking
- Marketing
- Gestão Comercial
- Controlo de Gestão
- Gestão Administrativa e Financeira
- Gestão de Recursos Humanos
- Competitividade
- Atendimento e Fidelização de Clientes
- Negociação
- Gestão do Ponto de Venda
- Qualidade
- Produtividade
- Inovação
- Liderança
- Parcerias
- Logística e Gestão de Stocks
- Estratégia

h) Metodologia de aplicação

O manual deverá ser utilizado pelos formadores na concepção e execução das acções de formação.

i) Requisitos ou especificações de carácter técnico

Especificações Técnicas:

- Ficha Técnica
- Índice
- Objectivos Globais
- Pré-requisitos
- Perfil do Formador
- Plano Geral de Desenvolvimento das Temas
- Desenvolvimento Temático
- Conjunto de Actividades/ Exercícios formativos
- Conjunto de Instrumentos de Avaliação
- Resoluções/ soluções da totalidade das actividades/ exercícios e instrumentos de avaliação
- Bibliografia aconselhada
- Lista de outros auxiliares didácticos auxiliares
- Lista de contactos úteis
- Textos seleccionados para aprofundamento ou exploração do tema ou conteúdo temático
- Conjunto de transparências

11.2. Manual Técnico Formando

a) Área temática

Gestão de empresas do comércio tradicional da Região Autónoma da Madeira.

b) Público-alvo

Formandos que venham a participar em acções de formação dirigidas ao comércio tradicional.

c) Sector económico

Comércio alimentar, vestuário-calçado e electrobazar.

d) Tipologia de suporte

Escrito.

e) Dimensão

600 Páginas.

f) Objectivos do recurso

Orientar os formandos para o perfeito acompanhamento e participação nas acções de formação.

g) Síntese dos conteúdos a desenvolver

O manual compreenderá toda a informação referente às acções de formação afectas aos temas a seguir:

- Benchmarking
- Marketing
- Gestão Comercial
- Controlo de Gestão
- Gestão Administrativa e Financeira
- Gestão de Recursos Humanos
- Competitividade
- Atendimento e Fidelização de Clientes
- Negociação
- Gestão do Ponto de Venda
- Qualidade
- Produtividade
- Inovação
- Liderança
- Parcerias
- Logística e Gestão de Stocks
- Estratégia

h) Metodologia de aplicação

O manual deverá ser distribuído aos formandos aquando da realização das acções de formação.

i) Requisitos ou especificações de carácter técnico

Especificações Técnicas:

- Ficha Técnica
- Índice
- Introdução
- Desenvolvimento por tema
- Exercícios de consolidação/ Avaliação
- Bibliografia consultada
- Resoluções/ Soluções da totalidade das actividades e exercícios

11.3. Referencial de Formação

- a) **Área temática**
Gestão de empresas do comércio tradicional da Região Autónoma da Madeira.
- b) **Público-alvo**
Formadores.
- c) **Sector económico**
Comércio alimentar, vestuário-calçado e electrobazar.
- d) **Tipologia de suporte**
Escrito.
- e) **Dimensão**
600 Páginas.
- f) **Objectivos do recurso**
Definição dos itinerários pedagógicos das acções de formação.

g) Síntese dos conteúdos a desenvolver

Serão desenvolvidas referenciais de formação para os temas a seguir:

- Benchmarking
- Marketing
- Gestão Comercial
- Controlo de Gestão
- Gestão Administrativa e Financeira
- Gestão de Recursos Humanos
- Competitividade
- Atendimento e Fidelização de Clientes
- Negociação
- Gestão do Ponto de Venda
- Qualidade
- Produtividade
- Inovação
- Liderança
- Parcerias
- Logística e Gestão de Stocks
- Estratégia

h) Metodologia de aplicação

A ser utilizados pelos formadores como apoio ao planeamento, realização, acompanhamento e avaliação das acções de formação.



i) Requisitos ou especificações de carácter técnico

Requisitos técnicos:

- Ficha Técnica
- Índice
- Introdução
- Quadro síntese da oferta formativa da área
- Desenvolvimento por itinerários de formação

11.4. Videograma

a) Área temática

Gestão de empresas do comércio tradicional da Região Autónoma da Madeira.

b) Público-alvo

Todos os potenciais utilizadores dos recursos formativos disponibilizados pelo Centro de Recursos em Conhecimento, nomeadamente formadores.

c) Sector económico

Comércio alimentar, vestuário-calçado e electrobazar.

d) Tipologia de suporte

Cassete Vídeo VHS

e) Duração

20 Minutos.

f) Objectivos do recurso

Permitir a visualização de situações de atendimento, gestão de loja, *merchadising*, *layout* e animação de loja, entre outras.

g) Síntese dos conteúdos a desenvolver

Boas Práticas de Atendimento, gestão de loja, *merchadising*, *layout* e animação de loja.

h) Metodologia de aplicação

Será um dos instrumentos de demonstração/ animação a ser usado nas acções de formação.



i) Requisitos ou especificações de carácter técnico

Especificações Técnicas:

- Cassete vídeo (VHS)
- Ficha técnica
- Objectivos
- Síntese do conteúdo
- Guia de exploração

11.5. Exercícios de Aplicação

a) Área temática

Gestão de empresas do comércio tradicional da Região Autónoma da Madeira.

b) Público-alvo

Formadores e Formandos.

c) Sector económico

Sub-sector Alimentar.

d) Tipologia de suporte

Escrito.

e) Dimensão

300 Páginas

f) Objectivos do recurso

Orientar a dinamização das actividades pedagógicas realizadas nas sessões de formação.

g) Síntese dos conteúdos a desenvolver

Serão desenvolvidas exercícios de aplicação para os temas a seguir:

- Benchmarking
- Marketing
- Gestão Comercial
- Controlo de Gestão
- Gestão Administrativa e Financeira
- Gestão de Recursos Humanos
- Competitividade
- Atendimento e Fidelização de Clientes
- Negociação
- Gestão do Ponto de Venda
- Qualidade
- Produtividade
- Inovação
- Liderança
- Parcerias
- Logística e Gestão de Stocks
- Estratégia

h) Metodologia de aplicação

A serem utilizados nas acções formativas.

i) Requisitos ou especificações de carácter técnico

Requisitos técnicos:

- Objectivos Pedagógicos
- Pré-Requisitos
- Espaço Físico/ Equipamentos/ Materiais
- Duração
- Orientações de Carácter Pedagógico-Didáctico
- Desenvolvimento do Exercício
- Informação Complementar
- Avaliação

11.6. Plano de Equipamento

a) Área temática

Gestão de empresas do comércio tradicional da Região Autónoma da Madeira.

b) Público-alvo

Todos os potenciais utilizadores dos recursos formativos disponibilizados pelo Centro de Recursos em Conhecimento, nomeadamente formadores, empresas formadoras, associações comerciais, etc.

c) Sector económico

Comércio alimentar, vestuário-calçado e electrobazar.

d) Tipologia de suporte

Escrito.

e) Dimensão

20 Páginas.

f) Objectivos do recurso

Este plano será utilizado pelo formador como orientação e apoio para a configuração do ambiente formativo e aplica-se a todas as acções de formação desenvolvidas.

g) Síntese dos conteúdos a desenvolver

- Enquadramento
- Objectivos gerais e específicos
- Caracterização do espaço da formação
- Lista de materiais
- Lista de equipamentos
- Instruções de utilização

h) Metodologia de aplicação

O plano de equipamento deverá ser utilizado pelos formadores na preparação e execução das acções de formação.

i) Requisitos ou especificações de carácter técnico

Especificações Técnicas:

- Ficha Técnica
- Índice
- Preâmbulo/ Enquadramento
- Caracterização do Espaço de Formação
- Lista de Equipamento

11.7. Aplicação Informática (CD-ROM)

a) Área temática

Gestão de empresas do comércio tradicional da Região Autónoma da Madeira.

b) Público-alvo

Todos os potenciais utilizadores dos recursos formativos disponibilizados pelo Centro de Recursos em Conhecimento, nomeadamente formadores.

c) Sector económico

Comércio alimentar, vestuário-calçado e electrobazar.

d) Tipologia de suporte

CD-ROM.

e) Dimensão

700MB.

f) Objectivos do recurso

- Demonstrar de uma forma eficaz as boas práticas do sector;
- Apresentar os principais conceitos dos recursos pedagógicos;
- Permitir aos utilizadores executarem exercícios pedagógicos de consolidação de conceitos.
- Serão desenvolvidos aplicativos em Excel/ Word que permitam a simulação de aplicação dos conceitos apresentados (exemplo: uma aplicação em Excel para aplicação do Tableaux de Board)

g) Síntese dos conteúdos a desenvolver

- Texto de apoio
- Apresentação
- Case study
- Manual com linhas orientadoras para aplicação
- Aplicação informática para a prática

Serão desenvolvidos conteúdos referentes aos seguintes temas:

- Benchmarking
- Marketing
- Gestão Comercial
- Controlo de Gestão
- Gestão Administrativa e Financeira
- Gestão de Recursos Humanos
- Competitividade
- Atendimento e Fidelização de Clientes
- Negociação
- Gestão do Ponto de Venda
- Qualidade
- Produtividade
- Inovação
- Liderança
- Parcerias
- Logística e Gestão de Stocks
- Estratégia

h) Metodologia de aplicação

A aplicação deste recurso é complementar aos restantes. Podendo servir como:

- Introdução teórica aos temas
- Consulta de conceitos e boas práticas identificadas
- Instrumento de avaliação da aprendizagem do formando
- Instrumento de apoio à transferência do conhecimento adquirido pelo formando ao contexto de trabalho.

i) Requisitos ou especificações de carácter técnico

Para consulta é necessário um computador com *drive* para CD-ROM, ambiente Windows 2000/ ME/ XP e Office 2000 ou superior.

Especificações Técnicas:

- CD-ROM
- Ficha Técnica
- Título e descrição do Programa
- Caracterização da População-Alvo
- Desenho Pedagógico e Interactividade
- Guia de Exploração
- Guia de Utilização

11.8. Colectânea de Textos

a) Área temática

Gestão de empresas do comércio tradicional da Região Autónoma da Madeira.

b) Público-alvo

Todos os potenciais utilizadores dos recursos formativos disponibilizados pelo Centro de Recursos em Conhecimento, nomeadamente formadores.

c) Sector económico

Comércio alimentar, vestuário-calçado e electrobazar.

d) Tipologia de suporte

Escrito.

e) Dimensão

1.000 Páginas.

f) Objectivos do recurso

- Apoio às sessões de formação;
- Apoio à pesquisa sobre os diversos temas das acções formativas.

g) Síntese dos conteúdos a desenvolver

Os textos abrangem os seguintes temas:

- Benchmarking
- Marketing
- Gestão Comercial
- Controlo de Gestão
- Gestão Administrativa e Financeira
- Gestão de Recursos Humanos
- Competitividade
- Atendimento e Fidelização de Clientes
- Negociação
- Gestão do Ponto de Venda
- Qualidade
- Produtividade
- Inovação
- Liderança
- Parcerias
- Logística e Gestão de Stocks
- Estratégia

h) Metodologia de aplicação

Os textos estarão disponíveis no centro de Centro de Recursos em Conhecimento para que os interessados os possam consultar, além de serem utilizados nas acções de formação e eventualmente recomendados aos formandos.



i) Requisitos ou especificações de carácter técnico

Especificações Técnicas:

- a. Ficha Técnica:
- b. Índice:
- c. Introdução:
- d. Desenvolvimento por tema:
- e. Bibliografia
- f. Guia de Exploração

11.9. Colecção de Diapositivos

a) Área temática

Gestão de empresas do comércio tradicional da Região Autónoma da Madeira.

b) Público-alvo

Formadores.

c) Sector económico

Comércio alimentar, vestuário-calçado e electrobazar.

d) Tipologia de suporte

CD-ROM com slides no Formato PowerPoint 2000.

e) Dimensão

1.000 Sides.

f) Objectivos do recurso

Orientar as apresentações temáticas nas sessões de formação.

g) Síntese dos conteúdos a desenvolver

Serão desenvolvidas apresentações com conjuntos de slides para os temas a seguir:

- Benchmarking
- Marketing
- Gestão Comercial
- Controlo de Gestão
- Gestão Administrativa e Financeira
- Gestão de Recursos Humanos
- Competitividade
- Atendimento e Fidelização de Clientes
- Negociação
- Gestão do Ponto de Venda
- Qualidade
- Produtividade
- Inovação
- Liderança
- Parcerias
- Logística e Gestão de Stocks
- Estratégia

h) Metodologia de aplicação

A serem utilizados nas acções formativas.

i) Requisitos ou especificações de carácter técnico

Os Slides serão desenvolvidos em PowerPoint 2000 no formato A4 paisagem e deverão conter no mínimo as seguintes informações:

- Cabeçalho
 - Logótipo da entidade financiadora
 - Título da acção de formação
 - Tema principal
- Rodapé
 - Número de slide
 - Data
- Conteúdo pedagógico

Especificações Técnicas:

- Ficha Técnica
- Índice
- Introdução
- Objectivos
- Guia de Exploração

11.10. Colectânea de Transparências (Acetatos)

a) Área temática

Gestão de empresas do comércio tradicional da Região Autónoma da Madeira.

b) Público-alvo

Formadores.

c) Sector económico

Comércio alimentar, vestuário-calçado e electrobazar.

d) Tipologia de suporte

Acetatos.

e) Dimensão

700 Acetatos.

f) Objectivos do recurso

Orientar as apresentações a serem realizadas nas sessões de formação.

g) Síntese dos conteúdos a desenvolver

Serão desenvolvidas apresentações com conjuntos de acetatos para os temas a seguir:

- Benchmarking
- Marketing
- Gestão Comercial
- Controlo de Gestão
- Gestão Administrativa e Financeira
- Gestão de Recursos Humanos
- Competitividade
- Atendimento e Fidelização de Clientes
- Negociação
- Gestão do Ponto de Venda
- Qualidade
- Produtividade
- Inovação
- Liderança
- Parcerias
- Logística e Gestão de Stocks
- Estratégia

h) Metodologia de aplicação

A serem utilizados nas acções formativas.

i) Requisitos ou especificações de carácter técnico

Os acetatos serão desenvolvidos em PowerPoint 2000 no formato A4 paisagem e deverão conter no mínimo as seguintes informações:

- Cabeçalho
 - Logótipo da entidade financiadora
 - Título da acção de formação
 - Tema principal
- Rodapé
 - Número de slide
 - Data
- Conteúdo pedagógico

Especificações Técnicas:

- Ficha Técnica;
- Índice;
- Transparências;
- Objectivos;
- Bibliografia;
- Guia de Exploração.

11.11. Bibliografia

a) Área temática

Gestão de empresas do comércio tradicional da Região Autónoma da Madeira.

b) Público-alvo

Todos os potenciais utilizadores dos recursos formativos disponibilizados pelo Centro de Recursos em Conhecimento, nomeadamente formadores.

c) Sector económico

Comércio alimentar, vestuário-calçado e electrobazar.

d) Tipologia de suporte

Escrito.

e) Dimensão

150 Páginas.

f) Objectivos do recurso

Orientar as pesquisas sobre os diversos assuntos relacionados com a gestão das empresas do comércio tradicional da Região Autónoma da Madeira.

g) Síntese dos conteúdos a desenvolver

Para todos os temas considerados, a bibliografia será apresentada com a estrutura a seguir:

- Título de Obras
- Link's da Internet
- Vídeos
- Artigos e trabalhos publicados

h) Metodologia de aplicação

A bibliografia deverá estar disponível nos espaços adequados e distribuída aos formandos e formadores.

i) Requisitos ou especificações de carácter técnico

A bibliografia será desenvolvida em conformidade com as normas técnicas de âmbito internacional.

Especificações Técnicas:

- Ficha Técnica:
- Índice:
- Introdução:
- Objectivos:
- Lista Bibliográfica Normalizada:
 - Geral (por unidade de formação)
 - Específica (por conteúdo temático)
- Ficha de Leitura

12. Actividades de Disseminação/Divulgação

A **disseminação e divulgação** dos recursos e materiais pedagógicos desenvolvidos no âmbito do Projecto deverão ser asseguradas pelo **Centro de Recursos em Conhecimento (CRC)** da RAM através dos seus instrumentos próprios de comunicação com o sector.

A Infortec propõem-se a efectuar **duas sessões públicas para apresentação dos recursos** aos diferentes **agentes do sector**. Numa primeira sessão serão convidados os agentes ligados aos organismos públicos, associações comerciais e sindicais afectos ao sector. Na segunda sessão a Infortec apresentará o programa aos **potenciais utilizadores** (enquanto formadores) dos recursos-pedagógicos bem como às empresas comerciais do sector.

O propósito destas acções visa a ampla divulgação dos recursos pelo Público-Alvo dos mesmos. Nestas acções será entregue informação que responderá às seguintes questões:

- **Onde** posso aceder aos Recursos-pedagógicos?
- **Como** posso aceder aos Recursos-pedagógicos?
- **O que posso** obter nas acções de formação? (Benefícios para os formandos, empresas, formadores)
- Como poderão ser **estruturadas as acções de formação?**
- **Porque devo assistir** e enviar colaboradores a assistir a formações desenvolvidas com estes recursos?

13. Metodologia de Actualização

Os recursos e materiais pedagógicos desenvolvidos no âmbito do Projecto, serão concebidos tendo em conta não só o histórico das boas práticas do sector como também as tendências relativamente à área temática considerada. Assim, poderão eventualmente necessitar de actualizações, e, neste caso, devem ser revistos em conformidade com metodologia indicada.

As eventuais actualizações serão facilitadas pela modularidade dos conteúdos dos recursos e materiais pedagógicos que terão a **escalabilidade como uma directriz de concepção**.

Sugere-se, de um modo geral, o registo das observações e sugestões de melhoria, pelos utilizadores, em cada aplicação dos recursos em fichas padronizadas que a Infortec irá conceber e que serão entregues a todos os utilizadores dos recursos (Formandos e Formadores), em particular os diversos parceiros do projecto. A informação recolhida deve ser convenientemente centralizada tratada e divulgada pelo Centro de Recursos em Conhecimento (CRC) da RAM junto de todos os interessados que no futuro venham a utilizar os referidos recursos.

As alterações aos conteúdos originais dos recursos e materiais pedagógicos desenvolvidos no âmbito do Projecto, só poderão ocorrer mediante aprovação, por escrito, da INFORTEC.

14. Candidatura a Financiamento

A Infortec, sendo uma entidade formadora acreditada pelo INOFOR, compromete-se a submeter à D.R.F.P. uma candidatura para a Concepção, Produção e Edição de Recursos e Materiais Didáticos para os sub-setores indicados, no âmbito da medida 1.5 – Competências Humanas e Equidade Social, do Programa Operacional Plurifundos.

Os recursos a conceber estão enquadrados no modelo apresentado neste estudo.