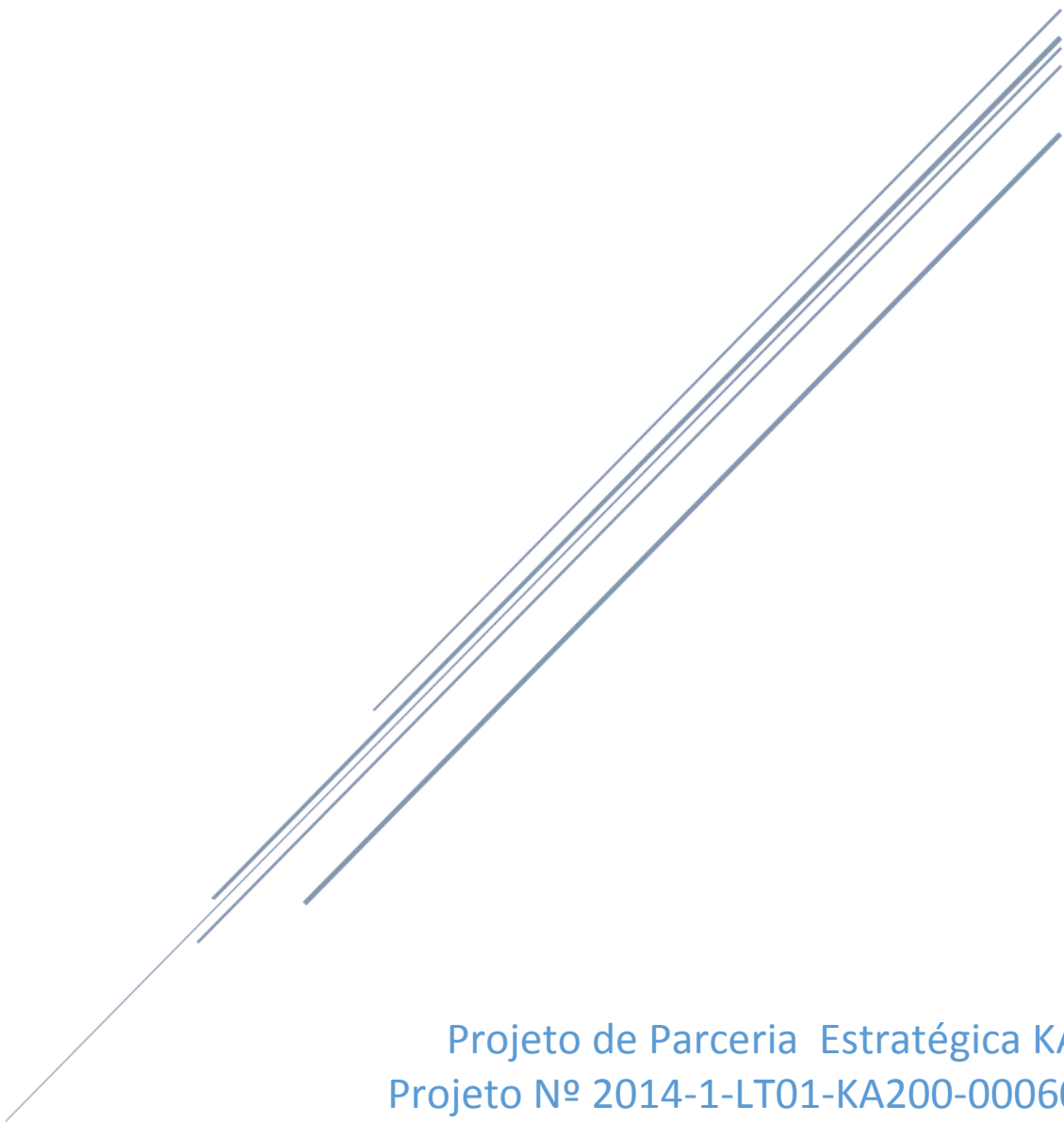


REALIZAÇÃO INTELECTUAL 2 ANÁLISE DAS COMPETÊNCIAS DESCRITAS NOS PROGRAMAS ANALISADOS EM PORTUGAL

European Partnership for Service Specialists



Projeto de Parceria Estratégica KA2
Projeto Nº 2014-1-LT01-KA200-000604



Erasmus+

Índice

A	Relatório nacional dos resultados	2
A 1	Processos de trabalho centrais e competências correspondentes do Administrador de serviços hoteleiros	2
A 2	Processos de trabalho centrais e competências correspondentes do Designer de Imagem e Moda	4
A 3	Comparação de Processos de trabalho centrais e unidades de qualificações/domínios de competência definidos nos programas	6
A 3.1	Comparação para o Administrador de serviços hoteleiros.....	6
A 3.2	Comparação para o Designer de Imagem e Moda.....	8
A 4	Comparação das competências centrais decorrentes dos Processos de trabalho centrais com as competências das unidades de qualificações correspondentes/domínios de competência nos programas	11
A 4.1	Comparação para o Administrador de serviços hoteleiros.....	11
A 4.2	Comparação para o Designer de Imagem e Moda.....	18

A Relatório nacional dos resultados

A 1 Processos de trabalho centrais e competências correspondentes do Administrador de serviços hoteleiros

Unidade de processos de trabalho centrais	Processo de trabalho central final	Competências centrais correspondentes <i>O Administrador de serviços hoteleiros é capaz de...</i>
RELAÇÕES COM OS CLIENTES	Lidar com os hóspedes, consulta e vendas	Acolher e despedir-se dos hóspedes
		Recolher informação relativa às necessidades dos turistas
		Avaliar oportunidades de lazer
		Fornecer informação aos hóspedes acerca de serviços de alojamento, locais de interesse para visitar, eventos e pontos de referência que os hóspedes tencionam visitar
		Preparar e partilhar informação sobre os hóspedes e os seus pedidos com os outros departamentos do hotel assim como preparar relatórios sobre os pedidos efetuados
		Informar os clientes e fornecedores de serviços acerca dos novos serviços de lazer e da sua eficácia
	Gerir os serviços de acolhimento de clientes	Ajudar a tratar de várias situações ocorridas
Lidar com reclamações e questões dos clientes		
GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS MANAGEMENT	Organizar e coordenar o trabalho de equipa	Cuidar das relações com o pessoal
	Assegurar a gestão e uma equipa de trabalho funcional	Relaciona-se com o pessoal de outros serviços
		Coordena as atividades da equipa
		Orientar e apoiar a equipa
ORGANIZAÇÃO INTERNA	Gestão de um sistema de qualidade	Controlar a qualidade dos serviços prestados pelas empresas com quem se assinou contrato
	Gestão dos processos operacionais do departamento de acordo com os parâmetros de eficiência, eficácia e qualidade	Desenvolver um plano de trabalho, dividir o trabalho de acordo com as prioridades
		Estabelecer o organograma de todos os serviços, o fluxo de trabalho, as responsabilidades e funções da equipa
		Estabelecer canais e informação dentro de todos os serviços
	Definir e controlar as regras de todos os serviços assim como os procedimentos para operações, inventário e manutenção do equipamento e utensílios	
Gestão das normas de saúde e segurança	Desenvolver um plano de segurança	

SERVIÇOS	Gestão dos principais serviços turísticos: alojamento e catering	Organizar e gerir os alojamentos num hotel, pensão ou outras empresas com serviços de alojamento	
		Aceitar, coordenar e confirmar as reservas num hotel	
		Coordenar a gestão da preparação de quartos	
		Organizar e gerir o catering num hotel, pensão ou outra empresa com serviços de alojamento	
		Coordenar o trabalho do pessoal da cozinha, empregados de mesa e de bar	
	Gestão dos serviços turísticos adicionais: serviços de lazer ativos e passivos	Organizar e administrar o entretenimento dos hóspedes num hotel ou selecionar as ofertas de outras empresas que prestam serviços semelhantes	
		Analisar a procura de turismo organizado e atividades de lazer	
		Preparar pacotes individuais a pedido dos hóspedes	
		Desenvolver pacotes de turismo sustentável (desenvolvimento do produto, desenvolvimento do design do produto, vendas de produto e avaliação dos feedbacks)	
	Gestão e organização de um serviço de bem-estar	Organizar uma oferta completa de atividades de bem-estar	
	GESTÃO COMERCIAL E CONTROLO	Gestão do orçamento, dos custos e dos recursos humanos	Controlar receitas e despesas
			Familiarizar-se com os princípios para preparação de orçamentos
Definir as metas comerciais para todos os serviços			
Gestão das compras		Conhecimento do mercado	
		Analisar as necessidades	
Preparação e gestão dos principais contratos entre os organizadores, os vendedores e os consumidores de serviços de turismo.		Preparar os documentos legais	
		Gerir os conflitos	
MARKETING ESTRATÉGICO, PUBLICIDADE E PROMOÇÃO DAS VENDAS	Gestão da política de serviços comerciais, de marketing e de qualidade	Definir as metas comerciais para todos os serviços	
		Definir as estratégias de marketing e de vendas, tendo em consideração o perfil do cliente	
		Analisar e avaliar os resultados do negócio através de análises estratégicas e de preparação de relatórios de acompanhamento	
		Definir os tipos de campanhas comerciais	
		Definir as estratégias de marketing e de vendas, tendo em consideração o perfil do cliente	

		Utilizar as oportunidades oferecidas pela Internet (online booking, e-commerce, Google Adwords,...)
		Monitorizar a satisfação do cliente
		Melhorar a lealdade do cliente

A 2 Processos de trabalho centrais e competências correspondentes do Designer de Imagem e Moda

Unidade de processos de trabalho centrais	Processo de trabalho central final	Competências centrais correspondentes <i>O Designer de Imagem e Moda é capaz de...</i>
SERVIÇOS AO CLIENTE	Atendimento ao cliente	Acolher os clientes
		Identificar e avaliar as motivações/necessidades dos clientes
		Dar conselhos pessoais de moda (tendências, dicas de moda e de estilo, consultadoria de imagem)
		Desenhar estilos de vestuário completos
		Acompanhar o cliente e realizar uma venda
		Servir os clientes em diferentes línguas estrangeiras
		Lidar com reclamações e questões dos clientes
		Satisfazer os requisitos e necessidades dos clientes
GESTÃO DA EQUIPA	Organização e coordenação da equipa	Participar na seleção e recrutamento do pessoal
		Organizar horários e trabalho de equipa
		Coordenar as atividades da equipa e gerir situações de conflitos entre os membros da equipa, resolução de problemas
		Orientar e apoiar a equipa
	Desenvolvimento da imagem dos empregados	Completar o uniforme
		Implementar o estilo de vestuário realizado
GESTÃO DE LOJA	Organização do trabalho	Desenvolver um plano de trabalho, dividir o trabalho de acordo com os horários e turnos
		Definir as metas comerciais
		Estabelecer o organograma de todos os serviços, o fluxo de trabalho, as responsabilidades e funções da equipa
		Definir e controlar as regras de todos os serviços assim como os procedimentos para operações, inventário e manutenção do equipamento e utensílios
		Contactar com fornecedores e outros gerentes de loja
		Controlar a qualidade dos serviços prestados pelas empresas
	Gestão das normas de saúde e segurança	Desenvolver um plano de segurança

MARKETING	Gestão do posicionamento estratégico dos serviços	Definir e controlar as regras de todos os serviços assim como os procedimentos para operações, inventário e manutenção.
		Diversificar produtos e serviços
		Analisar hábitos de consumo
		Identificar o estado dos componentes de marketing-mix e a sua relação com o ciclo de moda
	Gestão do comércio, do marketing e da política de qualidade dos serviços	Definir estratégias de marketing e de vendas tendo em consideração o perfil do consumidor e preparar os relatórios de acompanhamento
		Definir as metas comerciais para todos os serviços, analisar e avaliar os resultados comerciais
DESIGN ET DECORAÇÃO DA LOJA	Identificação da área de intervenção - espaços de exposição, produtos e público-alvo	Definir os espaços de exposição
		Fazer uma análise artística e funcional do espaço
		Aplicar as leis da composição visual
		Identificar e caracterizar os produtos e o público-alvo
	Design do interior e dos espaços de exposição	Apresentar os acessórios nos espaços interiores
		Conceber um projeto de design detalhado e informativo
		Definir elementos, materiais e ferramentas de decoração
		Implementar o projeto de design

A 3 Comparação de Processos de trabalho centrais e unidades de qualificações/domínios de competência definidos nos programas

A 3.1 Comparação para o Administrador de serviços hoteleiros

Processos de trabalho centrais	Unidades de qualificações/domínios de competência definidos nos programas	Correspon dência total	Corres pondên cia parcial	Sem correspon dência
Lidar com os hóspedes, consulta e vendas	Relações públicas e promoção da marca na atividade turística		x	
Gestão dos serviços de acolhimento de clientes	Sistema para a gestão de clientes		x	
Organização e coordenação da equipa	Liderança e gestão; Gestão dos recursos humanos - Relações interpessoais	x		
Gestão e capacitação do pessoal	Recrutamento	x		
Gestão de um sistema de qualidade				x
Gestão dos processos operacionais do departamento de acordo com os parâmetros de eficiência, eficácia e qualidade	Introdução ao sistema de negócios; Implementação e avaliação do sistema de gestão comercial		x	
Gestão das normas de saúde e segurança	Higiene e segurança no alojamento	x		

Gestão dos principais serviços turísticos: alojamento e catering	Gestão e organização dos serviços dos quartos; Lavandaria; Teoria do alojamento		x	
Gestão dos serviços turísticos adicionais: serviços de lazer ativos e passivos	Tendências no atendimento hoteleiro		x	
Gestão e organização de um serviço de bem-estar				x
Gestão do orçamento, dos custos e dos recursos humanos	Orçamentação na empresa; Sistemas de contabilidade; Macro e micro economia		x	
Gestão das compras	Estratégia de vendas do Front Office; Organização e avaliação do Front Office		x	
Preparação e gestão dos principais contratos entre os organizadores, os vendedores e os consumidores de serviços de turismo.	Lei e ética nas atividades turísticas		x	
Gestão da política de serviços comerciais, de marketing e de qualidade	Marketing-mix nas atividades de turismo	x		

Avaliação:

1. Qual é a avaliação geral da correspondência entre os Processos de trabalho centrais e as unidades de qualificações/domínios de competência definidos nos programas?

Existe apenas uma correspondência parcial entre os Processos de trabalho centrais e as unidades de qualificações/domínios de competência definidos nos programas

2. Quais são as unidades de qualificações/domínios de competência do VI/ programa que não correspondem aos processos de trabalho centrais? Esses domínios de competência são importantes para a realização do trabalho numa determinada profissão?

Gestão de um sistema de qualidade

Gestão e organização de um serviço de bem-estar

A 3.2 Comparação para o Designer de Imagem e Moda

Processos de trabalho centrais	Unidades de qualificações/domínios de competência definidos nos programas	Correspondência total	Correspondência parcial	Sem correspondência
Atendimento ao cliente	Técnicas de comunicação aplicadas ao domínio comercial; Simulação de uma relação comercial		X	
Organização e coordenação da equipa	O comportamento humano em organizações, Gestão do projeto	X		
Desenvolvimento da imagem dos empregados	Tecnologia do vestuário/produção de vestuário		X	
Organização do trabalho	Práticas de negociação e métodos		X	
Gestão das normas de saúde e segurança	Higiene, segurança e ergonomia	X		
Gestão do posicionamento estratégico dos serviços	Marketing da moda, Introdução ao mundo da moda		X	
Gestão do comércio, do marketing e da política de qualidade dos serviços	Qualidade da produção e organização, Gestão comercial e empreendedorismo, Lei e ética comercial		X	

Identificação da área de intervenção - espaços de exposição, produtos e público-alvo	Coleções têxteis, estratégias comerciais e de Marketing, introdução aos têxteis técnicos e funcionais		X	
Design do interior e dos espaços de exposição				X

Avaliação:

1. Qual é a avaliação geral da correspondência entre os Processos de trabalho centrais e as unidades de qualificações/domínios de competência definidos nos programas?

A maioria dos processos de trabalho centrais corresponde parcialmente às unidades de qualificações/domínios de competência definidos nos programas

2. Quais são as unidades de qualificações/domínios de competência do VI/ programa que não correspondem aos processos de trabalho centrais? Esses domínios de competência são importantes para a realização do trabalho numa determinada profissão?

Sem correspondência:

Design de interior e espaços de exposição

Correspondência parcial:

Atendimento do cliente

Desenvolvimento da imagem dos empregados

Organização do trabalho

Gestão do posicionamento estratégicos dos serviços

Gestão do comércio, do marketing e da política de qualidade dos serviços

Esta tabela foi preenchida de acordo com programa de nível 5 Especialista em negócios da moda cujo objetivo é preparar, planear e desempenhar várias tarefas na área da venda de produtos/serviços em empresas industriais têxteis, empresas de vestuário e empresas produtoras de moda

A 4 Comparação das competências centrais decorrentes dos Processos de trabalho centrais com as competências das unidades de qualificações correspondentes/domínios de competência nos programas

A 4.1 Comparação para o Administrador de serviços hoteleiros

Processos de trabalho centrais	Competências centrais decorrentes dos processos de trabalho centrais	Competências das unidades de qualificações/domínios de competência dos programas correspondentes	Correspondência total	Correspondência parcial	Sem correspondência
Lidar com os hóspedes, consulta e vendas	Acolher e despedir-se dos hóspedes	Relações públicas/ técnicas de comunicação/ línguas aplicadas à gestão hoteleira	X		
	Gerir sistemas de reservas, processo de check in/ out, procedimentos contabilísticos de front office				x
	Comunicar em línguas estrangeiras-competências linguísticas				x
	Recolher informação relativa às necessidades dos turistas	Planeamento estratégico e identificação do público-alvo/ estratégia de vendas/Verificações diárias e periódicas: controlo das reservas; controlo das vendas; controlo da caixa; controlo das contas; controlo da faturação; controlo das transferências	X		
	Avaliar oportunidades de lazer	Relações públicas/ técnicas de comunicação		X	
	Fornecer informação aos hóspedes acerca de serviços de alojamento, locais de interesse para visitar, eventos e pontos de referência que os hóspedes tencionam visitar	Relações públicas/ técnicas de comunicação/Ciclo dos clientes: reserva, chegada, receção, estadia, partida.			

	Preparar e partilhar informação sobre os hóspedes e os seus pedidos com os outros departamentos do hotel assim como preparar relatórios sobre os pedidos efetuados	Serviço de receção de acordo com os turnos / estrutura organizacional e função do Front Office / Formas de comunicação internas e externas/Relatórios de gestão	X		
	Informar os clientes e fornecedores de serviços acerca dos novos serviços de lazer e da sua eficácia	Relações públicas/ técnicas de comunicação / gestão das reservas e elaboração de pequenos orçamentos /Reservas individuais ou de grupo	X		
Gestão dos serviços de acolhimento de clientes	Ajudar a tratar de várias situações ocorridas	Reclamações e sugestões dos clientes	X		
	Lidar com reclamações e questões dos clientes	Gestão das relações com os clientes	X		
Organização e coordenação da equipa	Cuidar das relações com o pessoal	Comunicação nas relações interpessoais	X		
	Relaciona-se com o pessoal de outros serviços	O indivíduo no seio da organização		X	
Gestão e capacitação do pessoal	Coordenar as atividades da equipa e gerir situações de conflito entre membros da equipa, resolução de problemas	Estratégias adequadas para a resolução de conflitos	X		
	Orientar e apoiar a equipa	O papel da motivação nos comportamentos	X		
Gestão de um sistema de qualidade	Controlar a qualidade dos serviços prestados pelas empresas com quem se assinou contrato	Meios de pagamento para os serviços			X
Gestão dos processos	Desenvolver um plano de trabalho, dividir o trabalho de acordo com as prioridades				

operacionais do departamento de acordo com os parâmetros de eficiência, eficácia e qualidade	Estabelecer o organograma de todos os serviços, o fluxo de trabalho, as responsabilidades e funções da equipa	Programa de gestão dos rendimentos /gestão do rendimento/avaliação de desempenho		X	
	Estabelecer canais e informação dentro de todos os serviços	Métodos de otimização dos rendimentos através das técnicas de venda, formação e avaliação do desempenho/funções profissionais na organização, descrição de funções, processo de recrutamento, implementação de procedimentos de integração, receção de novos empregados, avaliação de equipas de trabalho de acordo com os objetivos organizacionais e aplicação dos procedimentos corretos		X	
	Definir e controlar as regras de todos os serviços assim como os procedimentos para operações, inventário e manutenção do equipamento e utensílios	Formação integrada e contínua		X	
Gestão das normas de saúde e segurança	Desenvolver um plano de segurança	Implementar sistemas de gestão do equipamentos para assegurar o serviço do front office, atendimento ao cliente e comunicação entre os departamentos, distribuição e armazenamento do produto, material e equipamentos - armazenamento, distribuição e inventário		X	
Gestão dos principais serviços turísticos: alojamento e catering	Organizar e gerir o alojamento dos hóspedes num hotel, pensão ou outra empresa que preste serviços de alojamento	Funções e responsabilidades dos diferentes atores dos serviços de porteiro	X		
	Aceitar, coordenar e confirmar as reservas num hotel	Software de gestão hoteleira e sistemas informáticos de rede / reservas individuais ou de grupo /ciclo do cliente: reserva, chegada, receção,	X		

		estadia, partida / débitos de consumo; check in e check out;			
	Coordenar a gestão da preparação de quartos	O papel do serviço de atendimento na estrutura organizacional de uma unidade hoteleira	X		
	Organizar e gerir o catering num hotel, pensão ou outra empresa com serviços de alojamento	Novas tendências na indústria hoteleira - catering, gastronomia e vinhos		X	
	Coordenar o trabalho do pessoal de cozinha, empregados de mesa e bar	Distribuição e organização dos serviços dos diferentes atores na receção / organização, procedimentos, check-list; supervisor de piso, empregado do piso, empregado de limpeza das áreas públicas / manual de procedimentos dos serviços /tarefas: limpeza de quartas e casas de banho; preparação das camas; limpeza das áreas públicas, controlo dos equipamentos; verificação e inspeção; conservação e manutenção dos serviços dos pisos; qualidade dos serviços ao cliente			X
Gestão dos serviços turísticos adicionais: serviços de lazer ativos e passivos	Organizar e administrar o entretenimento dos hóspedes num hotel ou selecionar as ofertas de outras empresas que prestam serviços semelhantes	Fases da organização de eventos - planeamento, organização, execução		X	
	Analisar a procura para o turismo e atividades de lazer organizados	Produtos hoteleiros		X	
	Preparar pacotes individuais a pedido dos hóspedes	Novas tendências na indústria hoteleira / tendências de turismo		X	
	Desenvolver pacotes de turismo sustentável (desenvolvimento do produto, desenvolvimento do design do produto,	Desenvolvimento sustentável do turismo		X	

	vendas de produto e avaliação dos feedbacks)				
Gestão e organização de um serviço de bem-estar	Organizar uma oferta completa de atividades de bem-estar	Novas tendências na indústria hoteleira / saúde		X	
Gestão do orçamento, dos custos e dos recursos humanos	Controlar receitas e despesas				X
	Familiarizar-se com os princípios para preparação de um orçamento				X
	Definir as metas comerciais para todos os serviços				X
Gestão das compras	Conhecimento do mercado	Tipos de setores de mercado/ marketing e turismo	X		
	Analisar as necessidades	Estudo de mercado- fases do estudo de mercado	X		
Preparação e gestão dos principais contratos entre os organizadores, os vendedores e os consumidores de serviços de turismo.	Preparar os documentos legais	Diferentes formas legais das empresas / contrato de trabalho, relações de trabalho, seleção dos empregados, gestão dos empregados, questões relacionadas com discriminação e assédio; questões legais relacionadas com o setor / responsabilidade legal da empresa	X		
	Gerir os conflitos	Formar uma equipa e gerir o pessoal	X		

Gestão da política de serviços comerciais, de marketing e de qualidade	Definir as metas comerciais para todos os serviços	Marketing-mix, produtos	X		
	Definir as estratégias de marketing e de vendas, tendo em consideração o perfil do cliente	Meios de pagamento dos serviços		X	
	Analisar e avaliar os resultados do negócio através de análises estratégicas e de preparação de relatórios de acompanhamento	Análise dos relatórios e das estatísticas relacionados com a estadia dos hóspedes	X		
	Definir os tipos de campanhas comerciais	Marketing e atividade turística	X		
	Definir as estratégias de marketing e de vendas, tendo em consideração o perfil do cliente	Comportamento dos consumidores, segmentação do Mercado e Mercado-alvo, estudos de mercado, estratégias e preços	X		
	Utilizar as oportunidades oferecidas pela Internet (online booking, e-commerce, Google adwords,...)	Software de gestão hoteleira e sistemas informáticos de rede	X		
	Monitorizar a satisfação do cliente	Satisfação do cliente	X		
	Melhorar a lealdade do cliente	Fidelização dos clientes	X		

Avaliação:

1. Qual é a avaliação geral da correspondência entre as competências centrais dos processos de trabalho e as competências definidas nos programas?

Há apenas uma correspondência parcial entre as competências dos processos de trabalho e as competências definidas nos programa

2. Quais são as competências do V/ programa que não correspondem às competências centrais decorrentes dos processos de trabalho? Essas competências são importantes para a realização do trabalho numa determinada profissão?

Gestão dos processos operacionais do departamento de acordo com os parâmetros de eficiência, eficácia e qualidade. Organizar e gerir o catering num hotel, pensão ou outra empresa com serviços de alojamento. Coordenar o trabalho do pessoal de cozinha, empregados de mesa e bar. Organizar uma oferta completa de atividades de bem-estar. Resumir as competências da organização interna assim como o catering e as competências práticas na cozinha e nos centros de bem-estar estão em falta e não constam deste programa.

3. Recomendações para a elaboração do programa

O programa deve ser completado com competências de organização interna e gestão do trabalho, catering e competências práticas na cozinha.

A 4.2 Comparação para o Designer de Imagem e Moda

Processos de trabalho centrais	Competências centrais decorrentes dos Processos de trabalho centrais	Competências das unidades de qualificações/domínios de competência in curricula	Correspondência total	Correspondência parcial	Sem correspondência
Atendimento ao cliente	Acolher os clientes	Comunicação nas relações comerciais; Práticas orais e escritas nas relações comerciais; Simulação de uma relação comercial	x		
	Identificar e avaliar as motivações/necessidades dos clientes	Identificação das fases do processo de negociação, o papel da equipa de negociação e as estratégias/táticas de negociação		x	
	Dar conselhos pessoais de moda (tendências, dicas de moda e de estilo, consultadoria de imagem)	Fatores que influenciam as escolhas dos consumidores; Pesquisa de tendências; Apresentação das coleções aos clientes; Comportamento dos consumidores; Decisão de compra; grupos de consumidores		x	
	Desenhar estilos de vestuário completos	Aplicação das técnicas básicas de moldagem; Interpretação das tabelas de medidas; Tecnologia do vestuário para dossiers técnicos; Tecnologia do vestuário para moldes; Tecnologia do vestuário para corte de vestuário; realizar coordenados; identificar propriedades de fabrico; Lidar com equipamentos de produção e tecnologias para estruturas têxteis	X		
	Acompanhar o cliente e realizar uma venda	Preparação de estratégias de negociação; Analisar da atividade da organização no seu ambiente estratégico e promovê-la através de métodos comerciais e de marketing; fatores que influenciam as escolhas do consumidor; Recolher informação sobre os consumidores; Apresentação das coleções aos clientes; Serviço pós-venda	X		
	Servir os clientes em diferentes línguas estrangeiras	A língua inglesa na vida diária social e profissional; Tipos de textos relacionados com o contexto profissional (normas nacionais e	X		

		internacionais, instruções, estudos)			
	Lidar com reclamações e questões dos clientes	Comunicação nas relações comerciais; Práticas orais nas relações comerciais		X	
	Satisfazer os requisitos e necessidades dos clientes	Apresentar soluções satisfatórias aos clientes (preços e características dos produtos)	X		
Organização e coordenação da equipa	Participar na seleção e recrutamento do pessoal	Constituição e desempenho da equipa de projeto; Leis aplicáveis; Alocação de recursos; Funções dos recursos humanos; formação profissional; produtividade, higiene, segurança no trabalho e ergonomia	X		
	Organizar horários e trabalho de equipa	Objetivos das empresas de moda; produto, design e marketing; operação cadeia de valor; modelos horizontais e verticais; empresa-a-empresa e empresa-a-consumidor ; principais agentes nos negócios têxteis internacionais		X	
	Coordena as atividades da equipa e gere as situações de conflito entre os membros da equipa, resolução de problemas	Aplicar códigos éticos e normas; diferentes grupos de consumidores		X	
	Orientar e apoiar a equipa	O comportamento humano em organizações		X	
Desenvolvimento da imagem dos empregados	Completar o uniforme				X
	Implementar o estilo de vestuário realizado	Procedimentos básicos para moldes de vestuário; construção, transformação; Manual e CAD; tabelas de medidas nacionais e internacionais; produtos para senhoras, senhores e crianças; produzir	X		

		peças de vestuário; introdução às estruturas têxteis; tecidos e mechas			
Organização do trabalho	Desenvolver um plano de trabalho, dividir o trabalho de acordo com os horários e turnos				X
	Definir as metas comerciais	Caraterizar a gestão do orçamento; a função financeira da empresa (conceitos e objetivos)		X	
	Estabelecer o organograma de todos os serviços, o fluxo de trabalho, as responsabilidades e funções da equipa	Fases da negociação; organização e ambiente local; Planeamento e gestão estratégica (análise SWOT; missão, área estratégica do negócio, projeto da empresa, gestão estratégica; novas formas de organização do trabalho; Gestão da informação			
	Definir e controlar as regras de todos os serviços assim como os procedimentos para operações, inventário e manutenção do equipamento e utensílios	Logística e cadeia de distribuição; Subcontratação de operações logísticas; Planeamento integrado da gestão da cadeia de fornecimento e dos stocks; gestão da cadeia de distribuição no setor têxtil (operação, objetivos, vantagens, rede logística)		X	
	Contactar com fornecedores e outros gerentes de loja	Estratégias para colaborar com os clientes e fornecedores		X	
	Controlar a qualidade dos serviços prestados pelas empresas	Qualidade (gestão das normas de qualidade; auditoria à qualidade; trabalho de equipa; organização da produção; produtividade; lay-out; sistema da produção		X	
Gestão das normas de saúde e segurança	Desenvolver um plano de segurança	Desenvolver um plano de segurança; identificar o sistema SHW (Segurança, Saúde no trabalho); Leis, acidentes, higiene, segurança, ergonomia; organizar atividades de segurança, higiene e saúde;	X		

		identificar o significado e a importância da ergonomia no trabalho			
Gestão do posicionamento estratégico dos serviços	Definir e controlar as regras de todos os serviços assim como os procedimentos para operações, inventário e manutenção.	Processo de planeamento, implementação e armazenamento das mercadorias, serviços de informação; gestão do inventário; encomendas e gestão de stocks	X		
	Diversificar produtos e serviços	Mercado têxtil; Diferentes grupos de consumidores	X		
	Analisar hábitos de consumo	Cadeias de distribuição; Fatores que influenciam as escolhas dos consumidores	X		
	Identificar o estado dos componentes de marketing-mix e a sua relação com o ciclo de moda	Marketing-mix (ciclo do produto e da moda, marca, preço, distribuição, comunicação; promoção e marketing; quadro organizacional dos diferentes produtos e serviços de informação; pesquisa de mercado; estratégias promocionais; marketing-mix	X		
Gestão do comércio, do marketing e da política de qualidade dos serviços	Definir estratégias de marketing e de vendas tendo em consideração o perfil do consumidor e preparar os relatórios de acompanhamento	Elaborar um plano de marketing para um produto; Elaborar um plano de negócios para um produto; Elaborar um relatório final; Elaborar um plano de Marketing; Elaborar um plano de negócios	X		
	Definir as metas comerciais para todos os serviços, analisar e avaliar os resultados comerciais			X	
Identificação da área de	Definir os espaços de exposição	Organizar e interpretar dados, tabelas e gráficos de acordo com os dados iniciais	X		

intervenção - espaços de exposição, produtos e público-alvo	Fazer uma análise artística e funcional do espaço		X		
	Aplicar as leis da composição visual		X		
	Identificar e caracterizar os produtos e o público-alvo	Posicionamento das empresas e marcas de vestuário de sucesso no mercado; Posicionamento das marcas no mercado nacional e internacional	X		
Design do interior e dos espaços de exposição	Apresentar os acessórios nos espaços interiores			X	
	Conceber um projeto de design detalhado e informativo				X
	Definir elementos, materiais e ferramentas de decoração			X	
	Implementar o projeto de design				X

1. Qual é a avaliação geral da correspondência entre as competências centrais dos processos de trabalho e as competências definidas nos programas?

A maioria das competências dos processos de trabalho corresponde às competências definidas nos programas

2. Quais são as competências do V/ programa que não correspondem às competências centrais decorrentes dos processos de trabalho? Essas competências são importantes para a realização do trabalho numa determinada profissão?

A comparação das competências dos processos de trabalho centrais "Identificação da área de intervenção – áreas de exposição, produtos e público-alvo" assim como "Design do interior e dos espaços de exposição" baseou-se nos programas de formação de nível 4 "Montras-preparação e decoração " assim como nos programas de formação "Design de interior/exterior".

3. Recomendações para a elaboração do programa

Para conceber este programa corretamente, iremos necessitar dos programas de ambos os níveis 4 e 5. No entanto, o programa de nível 4 será apenas usado para os dois últimos processos de trabalho centrais já que não existe programa de nível 5 com estes processos de trabalho centrais. No que diz respeito aos processos de trabalho centrais, estes podem ser facilmente encontrados nos programas de nível 5 existentes e a maioria das competências comparadas correspondem às competências definidas nos programas.

© Copyright 2015 EUROPARTNERSS Consortium

Composto por:

Karalius Mindaugas Vocational Training Centre, Lituânia, Kaunas

Johanniter Akademie Bildungsinstitut Mitteldeutschland, Alemanha, Leipzig

Euroform RFS, Itália, Rende

Esprominho - Escola Profissional Do Minho, LDA, Portugal, Braga

SBG Dresden, Alemanha, Dresden

Wisamar Bildungsgesellschaft Gemeinnuetzige GmbH, Alemanha, Leipzig

Federazione CNOS FAP Veneto, Itália, Venezia mestre

Este documento não pode ser copiado, reproduzido ou modificado total ou parcialmente sem autorização prévia e por escrito do consórcio EUROPARTNERSS. Além disso, o reconhecimento dos autores deste documento e de todas as secções aplicáveis da declaração de direitos devem ser claramente referenciados.

Direitos reservados.



EURO PARTNERSS
EUROPEAN PARTNERSHIP FOR SERVICE SPECIALISTS

Este Projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia. Esta publicação reflete unicamente a visão do autor, e a comissão não pode ser tida como responsável por qualquer uso que possa ser feito da informação nele contido.