

PRÁTICAS E ESTRATÉGIAS DE APRENDIZAGEM EM REDE

DESAFIOS, METODOLOGIAS E RESULTADOS



VIII

ENCONTRO
NACIONAL
DE FORMADORES



TransFormação das Competências e das Práticas?
Aprendizagem em Rede na Era Digital

MARTA SOTTO-MAYOR

18 de Novembro de 2020

BIO



Gestão Hoteleira na Escola de Hotelaria e Turismo do Porto.

Curso Avançado de *Strategic Hospitality Marketing Certification* - *Cornell University*.

Mais de 25 anos de experiência profissional em Hotelaria, Turismo, Restauração, Consultoria e Formação.

Experiência de trabalho nos USA, Espanha e Portugal.

Experiência profissional como Diretora Geral, Diretora de Operações e Diretora de Vendas e Marketing.

Formadora Certificada desde 2008.
Mais de 10000 horas de formação ministrada.

Professora na Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa desde 2016.

Programas de Formação à medida, em formato online, offline e misto.

Adapta os conteúdos programáticos aos diversos públicos e objetivos formativos.

Principais competências: Vendas & Marketing, Guest Experience, F&B, Gestão Operacional e Training / Mentoring.

Vencedora do prémio “Best Sales & Marketing Manager” pela *Hard Rock International*.

MISSÃO, VISÃO E OBJETIVOS PRINCIPAIS



Paixão, brio e empenho.

Trabalhar muito para partilhar saber e inspirar uma maior capacitação dos outros.

Promover a criatividade, a inovação, a responsabilização, a autonomia e a ética.

Desenvolver a curiosidade e o gosto pela aprendizagem continua, prestando formação de impacto memorável e com repercussões imediatas e futuras.

Cativar e motivar os profissionais que, em especial na fase de confinamento Covid-19, aproveitaram o contexto para converter uma situação complexa numa oportunidade de melhoria das suas capacidades e competências.

Capacitar os formandos e os profissionais para a aplicação dos conhecimentos adquiridos de forma imediata e com valor, criando impactos positivos nas suas realidades profissionais.

Garantir o alinhamento entre as necessidades, as expectativas e os resultados obtidos pelos participantes.

"ANTES"



- Formato maioritariamente **presencial**.
- Grupos, na maioria das vezes, **até 25 participantes**.
- Principais recursos e ferramentas utilizados:
 - **ppt e vídeos (YouTube), pesquisas internet, plataformas social media.**

AGORA E FUTURO – FORMAÇÃO PRESENCIAL E ONLINE



- A pandemia Covid-19 **acelerou a necessidade de inovação** e de implementação de novas boas práticas e estratégias de aprendizagem em rede.
 - ✓ **Formação e-learning** (com sessões online síncronas e assíncronas) e **b-learning** (online e presencial).
 - ✓ **Quebra de fronteiras geográficas e linguísticas** - abertura a oportunidades extraordinárias.
 - ✓ As sessões, ie formato webinars, chegam a ter mais de **200 participantes**.

- O **recurso às tecnologias digitais** na formação já se fazia, mas agora é um **fator exponencial**:
 - ✓ Além de ser mais desafiante, temos mais oportunidades para prestar mais **FORMAÇÃO DE EXCELÊNCIA!**

OS PRINCIPAIS DESAFIOS / OPORTUNIDADES



- Um novo conceito de turma / grupo – “**physital**”.
- ✓ **Aumento do número** de participantes por sessão.
- ✓ Conhecer **novas ferramentas** tecnológicas.
- ✓ Novas competências para a **comunicação empática e assertiva online**: a voz, tom e pausas, comunicação não verbal, o olhar e as mãos, background...
- ✓ Aportar mais **ritmo e dinâmica** às sessões.
- ✓ **Gestão do chat** complexa.
- ✓ **Avaliação rápida** dos conhecimentos e aferir **mais flexibilidade** para se ajustar o alinhamento dos conteúdos.

RESPOSTA: MIX DE ESTRATÉGIAS PEDAGÓGICAS E FORMATIVAS



5 OBJETIVOS PRINCIPAIS

- 1 Criar e partilhar conteúdos inovadores** alinhando necessidades e desejos de cada projeto formativo.
- 2 Inspirar os formandos** à responsabilização e à valorização pessoal.
- 3 Promover a curiosidade**, a inovação e o espírito de resolução de problemas.
- 4 Capacitar** criando impactos positivos nas suas realidades profissionais e em futuras oportunidades.
- 5 Prestar formação de excelência** e obter avaliações de desempenho que o confirmem sustentadamente.

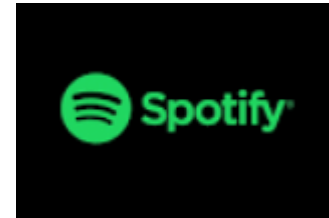
**DEMONSTRAÇÃO DE TÉCNICAS E
METODOLOGIAS INOVADORAS
DE FORMAÇÃO**

**RECURSO A TECNOLOGIAS
DIGITAIS PARA PROMOVER AS
APRENDIZAGENS**





FERRAMENTAS DIGITAIS MAIS UTILIZADAS



PROCESSO DE EVOLUÇÃO / TRANSFORMAÇÃO / INOVAÇÃO

EXEMPLOS DE PRÁTICAS E ESTRATÉGIAS IMPLEMENTADAS



- ✓ **Planeamento mais flexível** e assertivo das sessões – coreografia da formação.
- ✓ Exposição de conteúdos: recurso ao 365 para **design mais apelativo** e encadeamento dos materias multimedia **sem tempos mortos**.
- ✓ Aferir **nível de envolvimento**: pedir regularmente a **ligação áudio e vídeo** aos formandos.
- ✓ Momentos de reflexão e partilha **intercalados** com perguntas / respostas rápidas.



PROCESSO DE EVOLUÇÃO / TRANSFORMAÇÃO / INOVAÇÃO

EXEMPLOS DE PRÁTICAS E ESTRATÉGIAS IMPLEMENTADAS



- ✓ O **uso de questionários em formato digital** (ie Kahoot) é muito popular – *gamification*.
- ✓ **Visitas de estudo** – presenciais e virtuais.
- ✓ **Trabalhos de grupo, não fixos**, com foco nas soluções e em estudo de casos (e-atividades).
 - ✓ Salas (ie Zoom) para separação da turma em pequenos grupos.
 - ✓ Apresentação dos trabalhos solicitando sempre a participação de todos os envolvidos.



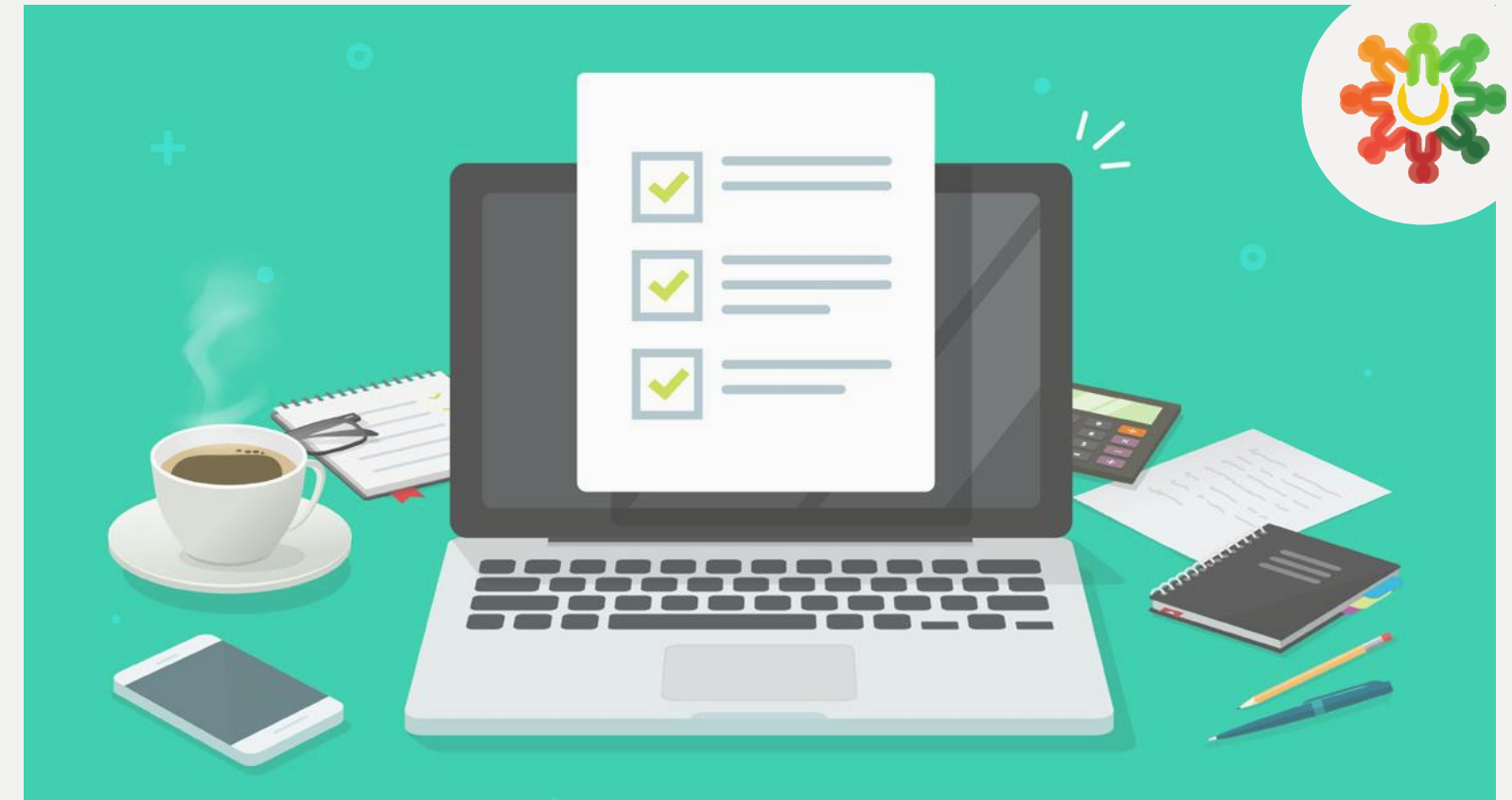


- ✓ **Cross-training:** todos aprendem com todos. Incentivo à partilha de soluções e boas práticas.
- ✓ Partilha online de todos os trabalhos realizados: criação de "**e-biblioteca**".

- ✓ **Entrevistas** em formatos presencial e online: **e-moderating**.
- ✓ **Gravação de conteúdos video:** entrevistas com especialistas com questões colocadas elaboradas pelos formandos.



- ✓ Promoção da **resolução de problemas e criação de soluções** inovadoras com recurso a pesquisas online - ie blogs, websites, newsletters, press/media/news, social media, video, podcast.
- ✓ Testes de **avaliação online** (ie 365 Forms) e jogos Kahoot.

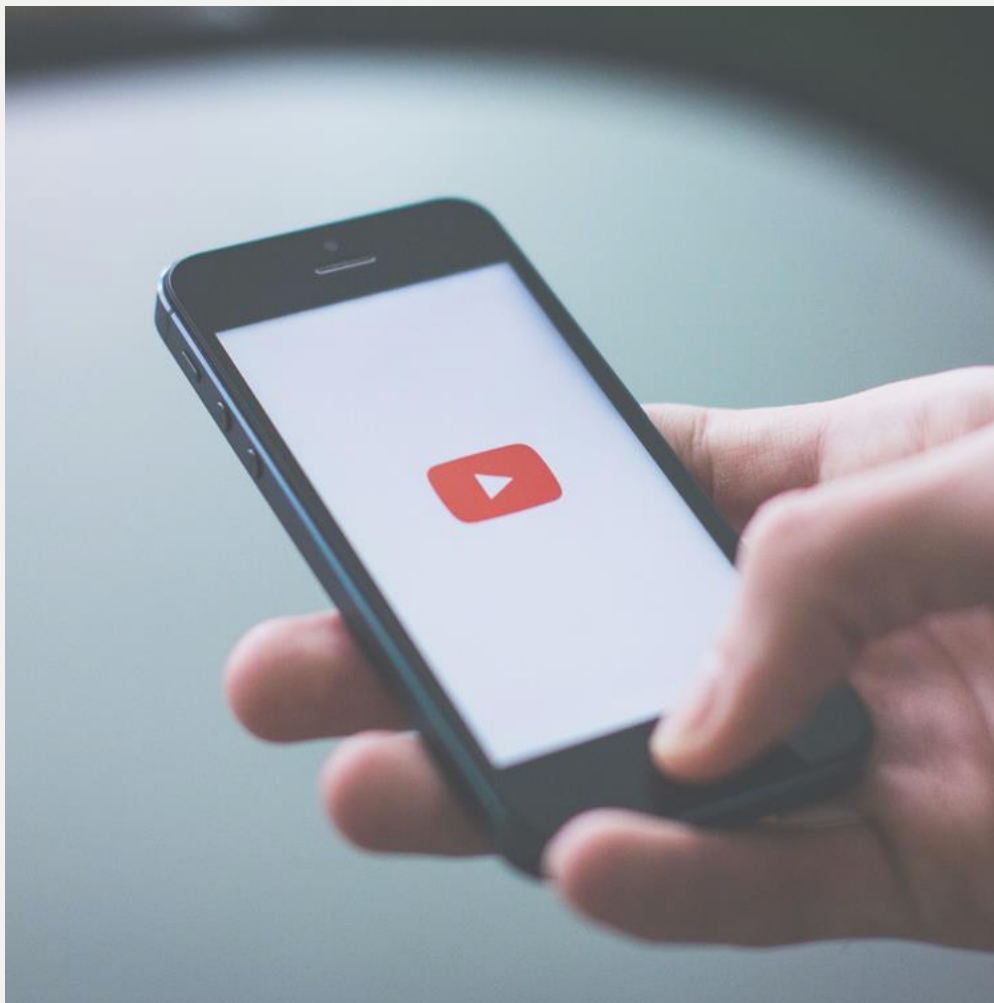


- ✓ Exercícios para aferir grau de satisfação e compreensão - **dinâmicas**: "Top 10", "Top3", "E numa palavra?!..."
- ✓ Gravação de **sessões / formação b-learning**: coreografia, produção e montagem de conteúdos formativos multimédia (camtasia).

ANIMAÇÕES, VIDEOS, FOTOGRAFIA



- ✓ **Edição dos videos** - corte de som e frames de imagem para que a duração seja a mais adequada (vídeo downloader / trim).
- ✓ **Desafios** – e-actividades inovadoras, role-plays inter-activos.
- ✓ **Promoção de debates / fórum** – continua aferição dos conhecimentos adquiridos, troca de ideias e esclarecimento de dúvidas.



EXEMPLOS DE PRÁTICAS E ESTRATÉGIAS IMPLEMENTADAS

RESULTADOS



- ✓ Acesso a **geografias alargadas** trazendo à “sala de formação” **novos contributos** de extrema importância e **novas oportunidades** de prestação de serviços de formação.
- ✓ **Medição continua dos níveis de satisfação** e do grau de envolvimento por parte dos formandos.
- ✓ **Incremento do nível de atenção**, participação, interesse e energia por parte dos envolvidos.
- ✓ **Aumento do nível de adesão às tarefas**, em momentos síncronos e assíncronos, com forte **melhoria na qualidade**, diferenciação, inovação e criatividade dos trabalhos apresentados.
- ✓ Mais e melhores **fontes de informação para consulta à posteriori**.
- ✓ **Laços fortes entre os formandos** online decorrentes de os grupos de trabalho serem alterados a cada desafio. **Maior dinâmica** dos trabalhos de grupo.
- ✓ **Maior retenção de conhecimentos** e evolução continua potenciada por **curtos ciclos de avaliação e feedback**.
- ✓ **Elevado incremento nos níveis de satisfação dos formandos**.



Marta Sotto-Mayor



www.linkedin.com/in/marta-sotto-mayor-a00135a/

VIII

ENCONTRO
NACIONAL
DE FORMADORES



TransFormação das Competências e das Práticas? Aprendizagem em Rede na Era Digital

18 de Novembro de 2020

MUITO OBRIGADA!

Organização



1 2 9 0



FACULDADE DE
CIÊNCIAS E TECNOLOGIA
UNIVERSIDADE DE
COIMBRA

Apoio Principal



UpsideUp
See. Learn. Innovate.

Apoios Institucionais



Patrocinadores



Apoio

