

The IDC-VET project has been financed within the framework of Erasmus+ programme (KA2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices KA202 - Strategic Partnerships for vocational education and training; Nr. 2020-1-LT01-KA202-078040)

Disclaimer

The European Commission's support for the production of this communication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Learning Scenarios (IO2)

Marketing no Instagram – Como ganhar e atrair mais seguidores

Público-alvo

O Ensino e Formação Profissional de nível 5 do Quadro Europeu de Qualificações – QEQ (ou EQF, em inglês) está a ganhar especial atenção em toda a Europa e fora dela, graças à sua relevância para o mercado de trabalho e, conseqüentemente, às elevadas taxas de empregabilidade. Técnicos especializados combinam competências digitais com fortes conhecimentos específicos do setor.

Este cenário de aprendizagem destina-se a pessoas que trabalham na indústria hoteleira e que trabalham principalmente no *backoffice* do Departamento de Vendas de um estabelecimento hoteleiro/estância. Ou seja, em funções tais como representante de desenvolvimento de vendas (SDR), representante de vendas interno e externo, o gestor de vendas, o gestor de sucesso do cliente (CSM), o Gestor de Operações de Vendas, o gestor regional de vendas, bem como o diretor, gerente, e o chefe de vendas (CSO).

Problema a resolver - Situação de aprendizagem

Como envolver os públicos-alvo/seguidores do seu perfil no Instagram

O plano de atividades articula-se em torno da estrutura de *marketing* digital de uma unidade hoteleira, especialmente do seu perfil Instagram, assim como na sua presença nas redes sociais, em geral.

Durante as fases de aprendizagem, proporcionamos aos docentes/formadores várias perspetivas e propostas concretas para codesenvolver as suas próprias competências digitais, bem como construir as bases das competências digitais chave entre os formandos.

Visão geral do cenário

Hotelaria e Turismo – nível 5 QEQ

Neste cenário de aprendizagem, propomos um conjunto de atividades inter-relacionadas que visam, por um lado, desenvolver as competências digitais e de *marketing*, nomeadamente, como criar publicações envolventes e encontrar formas criativas e únicas de envolver o público-alvo no Instagram, e, por outro lado, com base no DigCompEdu, promover competências digitais vitais entre tutores (docentes/formadores) e aprendentes.

Ferramenta de Autoavaliação IDC-VET

Como docente/formador que deseja desenvolver competências digitais para a educação e formação, convidamo-lo, antes de integrar este cenário de aprendizagem nas suas próprias práticas de ensino, a empreender a [Ferramenta de Autoavaliação IDC-VET](#), que pode ajudá-lo a mapear os seus próprios pontos fortes e fracos ao nível de competências digitais na Educação.

A nossa aspiração é que, uma vez implementado este cenário de aprendizagem e reavaliando, posteriormente, as suas competências digitais com a nossa ferramenta de autoavaliação, possa observar melhorias nas dimensões e competências do DigCompEdu seguintes.

Competências do DigCompEdu abrangidas

Nível alvo de Competências Digitais de acordo com os níveis de progressão do Quadro DigCompEdu:

1. Envolvimento Profissional

1.3. Prática reflexiva. Refletir individual e coletivamente, avaliar criticamente e desenvolver ativamente a sua própria prática pedagógica digital e a da sua comunidade educativa.

1.4. Desenvolvimento Profissional Contínuo (DPC). Usar fontes e recursos digitais para desenvolvimento profissional contínuo.

2. Recursos Digitais

2.3 Gestão, proteção e partilha. Organizar conteúdo digital e disponibilizá-lo aos alunos/formandos, encarregados de educação e outros educadores. Proteger eficazmente conteúdo digital sensível. Respeitar e aplicar corretamente regras de privacidade e de direitos de autor. Compreender a utilização e criação de licenças abertas e de recursos educativos abertos, incluindo a sua atribuição apropriada.

3. Ensino e Aprendizagem



3.3 Aprendizagem colaborativa. Usar tecnologias digitais para promover e melhorar a colaboração do aluno/formando. Permitir que os alunos/formandos usem tecnologias digitais enquanto parte de tarefas colaborativas, como meio de melhorar a comunicação, a colaboração e a criação colaborativa de conhecimento.

3.4 Aprendizagem autorregulada. Usar tecnologias digitais para apoiar a aprendizagem autorregulada dos alunos/formandos, i.e., permitir que planeiem, monitorizem e reflitam sobre a sua própria aprendizagem, forneçam evidências de progresso, partilhem ideias e encontrem soluções criativas.

4. Avaliação

4.2 Análise de evidências. Produzir, selecionar, analisar criticamente e interpretar evidências digitais sobre a atividade, desempenho e progresso do aluno/formando, de modo a informar o ensino e aprendizagem.

5. Capacitação dos aprendentes

5.3 Envolvimento ativo do aprendente. Usar tecnologias digitais para promover o envolvimento ativo e criativo dos alunos/formandos com um assunto específico. Usar tecnologias digitais no âmbito de estratégias pedagógicas que fomentem as competências transversais dos alunos, a reflexão profunda e a expressão criativa.

6. Promoção da competência digital dos aprendentes

6.2 Comunicação e colaboração digital. Incorporar atividades, tarefas e avaliações de aprendizagem que requeiram que os alunos/formandos usem, eficaz e responsabilmente, tecnologias digitais para comunicação, colaboração e participação cívica.

6.3 Criação de conteúdo digital. Incorporar atividades, tarefas e avaliações de aprendizagem que requeiram que os alunos/formandos se expressem através de meios digitais, modifiquem e criem conteúdo digital em diferentes formatos. Ensinar aos alunos/formandos como os direitos de autor e as licenças se aplicam ao conteúdo digital, como referenciar fontes e atribuir licenças.

6.4. Uso responsável. Tomar medidas que garantam o bem-estar físico, psicológico e social dos alunos/formandos enquanto usam tecnologias digitais. Capacitar os alunos/formandos para gerir riscos e usar tecnologias digitais de forma segura e responsável.

Construção do curriculum

De acordo com a Taxonomia da Bloom revista (Anderson e Krathwohl, 2001), o cenário de aprendizagem aplica-se a quatro áreas da mesma:

- Compreender: Compreender as necessidades das pessoas no departamento de vendas, especialmente no que diz respeito às atividades digitais do seu trabalho.
- Aplicar: Aplicar à prática os conhecimentos adquiridos através da teoria da hospitalidade em contextos reais (para criar publicações envolventes e campanhas de promoção no Instagram).
- Analisar: Analisar as necessidades de promoção e envolvimento da unidade hoteleira e e/ou aquisição de novos hóspedes através das redes sociais (Instagram). Analisar as necessidades do pessoal do departamento de vendas para adquirir os conhecimentos e competências adequados.
- Avaliar: Avaliar e refletir sobre o próprio desempenho na prática.

Descrição do cenário

O marketing digital cobre um vasto conjunto de diferentes setores e, neste caso, concentramo-nos na hotelaria. Além disso, o marketing digital consiste em vários aspetos, e, neste cenário, vamos concentrar-nos em como melhorar a presença da unidade hoteleira no Instagram.

Há muitas razões pelas quais o Instagram ganhou recentemente a atenção em vários setores. Estas incluem a monitorização e compreensão das características dos produtos da concorrência, e a promoção do seu próprio produto, que terão como resultado o aumento das reservas diretas na sua propriedade e o aumento das receitas anuais.

O valor acrescentado específico deste cenário de aprendizagem consiste em fornecer exemplos concretos e práticos para apoiar professores e formadores na integração e aplicação de competências digitais enquanto se trabalha nas fases de implementação do marketing digital no setor hoteleiro.

Objetivos do cenário

O objetivo deste cenário de aprendizagem é permitir-lhe adotar uma abordagem estruturada e eficaz nas suas estratégias de ensino e formação profissional relacionadas com a Hotelaria e Turismo no nível 5 do QEQ.

Mais especificamente, identificámos as seguintes etapas ou fases, descritas em pormenor na secção seguinte, com referências específicas às atividades e competências do Quadro DigCompEdu. Todo o *curriculum* visa a criação de conteúdos relevantes para o setor hoteleiro e adequados a eventuais propriedades hoteleiras:

- Como criar uma publicação (*post*) de sucesso

- Qual é o melhor dia e hora para publicar
- Ideias para publicações diárias
- Dicas de conteúdo
- *Hashtags*
- Conteúdo para *leads*
- Conteúdo Gerado pelo Utilizador (UGC)
- Histórias do Instagram (*stories*)
- KPIs
- Opções de direcionamento
- Concursos no Instagram
- Ferramentas Instagram

Requisitos

Para realizar este cenário, é necessário que os alunos/formandos estejam já preparados do ponto de vista teórico, e que possuam as competências digitais adequadas. Desta forma, as competências técnicas especializadas podem ser integradas no processo global, podendo ser desenvolvidas as competências transversais, graças a uma abordagem baseada em cenários, trabalho colaborativo, e *feedback* de professores/formadores e grupos de pares.

A parte prática a ser produzida não deve ser demasiado complexa, para que o foco pedagógico não passe de competências digitais e transversais para competências práticas. Quanto aos pré-requisitos dos professores/formadores, sugerimos a implementação das atividades sugeridas neste cenário de aprendizagem àqueles que já dominaram as competências digitais básicas no DigCompEdu, tal como referido acima.

É, portanto, essencial empreender previamente o instrumento de autoavaliação IDC-VET, para assegurar a coerência com este requisito.

Equipamento e Apoio

As principais tecnologias necessárias nas múltiplas fases acima descritas são:

- Um smartphone, portátil ou *tablet*
- A aplicação do Instagram instalada
- Microsoft Excel ou Numbers para Mac
- Uma conta no Google Drive
- Uma conta no Canva
- Uma câmara ou um telemóvel com uma câmara de alta definição com o mais recente equipamento e atualizações
- PowerPoint para apresentações

Planificação geral

Atividade 1	Como publicar no Instagram
Duração	3 horas
Metodologia	<p>1.ª fase: Trabalho individual – Cada aprendiz tem a tarefa de se familiarizar com a forma como o Instagram funciona.</p> <p>2.ª fase: A aprendizagem pelos pares é adotada através da divisão dos participantes em pequenos grupos (máximo 3 alunos por grupo). Cada grupo empreende todas as fases do cenário de aprendizagem.</p>
O que faz o tutor	<p>1.ª fase: O tutor introduz os critérios de avaliação para esta fase, com base nas atividades atribuídas a cada aprendiz. O tutor demonstra e explica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● todo o processo de como criar uma conta e perfil no Instagram e como utilizar a aplicação de acordo com o curriculum testado. ● Critérios e procedimentos de avaliação, mostrando a análise em grelha e partilhando uma lista de verificação a ser utilizada por cada aprendiz para avaliar a sua própria atividade. <p>2.ª fase: O tutor introduz o processo global e o fluxo de trabalho e destaca os principais critérios de avaliação para esta fase, com base nas atividades atribuídas a cada grupo.</p>
O que fazem os alunos/formandos	<p>1.ª fase: Os aprendentes realizam individualmente as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - o processo de criação de uma conta no Instagram, explorando a aplicação e as suas capacidades, explorando outras oportunidades (truques para a redação de conteúdos e para tirar/escolher fotos e tópicos) - Fazer <i>brainstorming</i> de tópicos e conteúdos potenciais para as publicações (<i>posts</i>). <p>2.ª fase: Os aprendentes realizam, em grupo, as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criação de um calendário de conteúdos

	<ul style="list-style-type: none"> - Escolha dos tópicos e conteúdos para as publicações diárias durante uma semana - Escolha das fotos finais para as publicações - Gerar e escolher os <i>hashtags</i> adequados de acordo com o conteúdo - Seleção do conteúdo certo para os contactos - Criar histórias do Instagram cativantes e fazer uso das funcionalidades (por exemplo, sondagens, perguntas, adicionar links e menções cruciais, gifs, <i>hashtags</i>, autocolantes/<i>stickers</i>, etc.)
Referência ao DigCompEdu	<p><u>3. Ensino e aprendizagem</u></p> <p>3.3 Aprendizagem colaborativa</p> <p>3.4 Aprendizagem autorregulada.</p> <p><u>6. Promoção da competência digital dos aprendentes</u></p> <p>6.3 Criação de conteúdos digitais</p> <p>6.4. Uso responsável</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Equipamento e Apoio ● Recursos/<i>links</i>/ conteúdo relevante/ Exemplos 	<p>https://basecamp.com/</p> <p>https://www.canva.com/</p> <p>https://cmp.falcon.io/unionmetrics/</p> <p>https://top-hashtags.com/Instagram/</p>

Atividade 2	Como ganhar/envolver seguidores através de concursos no Instagram
Duração	3 horas
Metodologia	Trabalho individual. Cada aluno é incumbido de criar um concurso Instagram para promover a sua própria unidade hoteleira.
O que faz o tutor	O tutor introduz os critérios de avaliação para esta fase, com base nas atividades atribuídas a cada aprendente. O tutor explica: <ul style="list-style-type: none"> ● Os passos para criar um concurso de sucesso no Instagram

	<ul style="list-style-type: none"> ● Critérios e procedimentos de avaliação, partilhando uma lista de verificação a ser utilizada por cada aprendente para avaliar a sua própria atividade.
O que fazem os alunos/formandos	<p>Os aprendentes realizam individualmente as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Recolher informação de conteúdos semelhantes de outros perfis ● Definir o grupo alvo (localização, demografia, interesses e comportamentos, audiências personalizadas e semelhantes, segmentação automática) ● Procurar influenciadores e categorizá-los pelos números dos seus seguidores (se aplicável para o concurso que escolherem) ● Estabelecer objetivos realistas (por exemplo, aumento das reservas diretas) ● Para criar um hashtag único e especial para o concurso ● Optar por uma candidatura especial que escolha os vencedores do concurso ● Escrever de forma clara os termos e condições do concurso ● Monitorizar a informação analítica (<i>analytics</i>)
Referência ao DigCompEdu	<p><u>Avaliação</u> 4.2 Análise de evidências</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Equipamento e Apoio ● Recursos/links/ conteúdo relevante/ Exemplos 	<p>https://top-hashtags.com/Instagram/ https://cmp.falcon.io/unionmetrics/ https://www.quintly.com/instagram-analytics https://www.susurrus.io/</p>

Avaliação de/para aprendizagem

Tal como acima referido, a avaliação é implementada em cada fase através de diferentes métodos e abordagens que visam assegurar tanto a validação de competências, como a exploração de ferramentas e competências digitais, o envolvimento dos aprendentes e a aprendizagem pelos pares.

Os tutores são acompanhados na utilização de competências digitais para implementar a avaliação da aprendizagem através de vários métodos e ferramentas, nomeadamente:

- Avaliação baseada em evidências
- Revisão por pares
- Lista de verificação
- Folhas de cálculo e *slides* no Google Drive
- Jamboard da Google para dar *feedback* e revisão por pares.

As nossas notas resultantes da prática

Este cenário de aprendizagem provou ser muito atrativo para os alunos, uma vez que propõe múltiplas atividades práticas que estão interligadas. Propomos alternar tanto tarefas de grupo como individuais para melhorar o envolvimento e a retenção entre os aprendentes, bem como para codesenvolver múltiplas competências, incluindo a capacidade de trabalhar em equipa.

O cenário de aprendizagem é baseado em problemas e deve concentrar-se na identificação e resolução de questões técnicas relacionadas com produtos ou bens concretos que possam apelar aos participantes.

A dimensão chave aqui é como o tutor pode combinar as suas próprias competências digitais em estratégias de ensino e avaliação próprias.

Neste cenário, lidamos com a Internet e partilhamos dados pessoais sensíveis. Por esta razão, os tutores devem cumprir as políticas do RGPD. No entanto, para o fazer, os tutores devem preparar antecipadamente um formulário de consentimento e distribuí-lo aos seus alunos, devendo estes assinar o formulário; desta forma, concordam com os termos e procedimentos dos cursos e estão cientes de que os seus tutores e pares podem utilizar os seus dados pessoais para fins de ensino.

Recursos e mais informação

- <http://digitalpedagogycookbook.eu/>
- https://digitalent.gr/?gclid=CjwKCAiA9tyQBhAIEiwA6tdCrBsyIS2RqdPTNLED1-158O7ALVojh8hpEqwolSbjzZTdsgUq0arTYxoCVv0QAvD_BwE
- Harris, G., Stone, K. B., Mayeshiba, T., Componation, P. J., & Farrington, P. A. (2014). Transitioning from Teaching Lean Tools To Teaching Lean Transformation. *Journal of Enterprise Transformation*, 4(3), 191–204.
<https://doi.org/10.1080/19488289.2014.930545>