

Programme d'Apprentissage Tout au Long de la Vie U.E. 2007- 2013 (2012/C 232/04)

Sous-programme Leonardo da Vinci. Appel à propositions 2013 EAC/S07/12

Action "Transfert d'Innovation"

Numéro de projet: 2013-1-ES1-LEO05-66707

“INTERPRETONS NOTRE PATRIMOINE EUROPEEN”

Système européen de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnels (ECVET) et pour la transparence et la reconnaissance des acquis d'apprentissage et des qualifications du Secteur Européen du Tourisme

WP 4 - Conception de la nouvelle qualification européenne commune dans le secteur du tourisme "Interprète du Patrimoine Européen" en termes d'activités, missions, connaissances, aptitudes, compétences, unités d'acquis d'apprentissage et crédits ECVET en lien

Conception des profils professionnels européens dans le secteur du tourisme

“HÔTE INTERPRÈTE DU PATRIMOINE”- “GUIDE INTERPRÈTE DU PATRIMOINE”

Décembre 2014

Nouvelle version- Avril 2015

INDEX

1. Prémisses.....	3
2. Section A – Compétences européennes communes transversales (activités, missions, aptitudes, connaissances, compétences/unités d'acquis d'apprentissage et points de crédit ECVET) des profils professionnels de "Guide Interprète du patrimoine " et d'"Hôte Interprète du patrimoine "	4
3. Section B – Compétences communes européennes (activités, missions, connaissances, compétences/unités d'acquis d'apprentissage et points de crédit ECVET) spécifiques à chacun des profils professionnels de "Guide Interprète du patrimoine " et d'"Hôte Interprète du patrimoine "	34
GUIDE INTERPRÈTE DU PATRIMOINE.....	34
HÔTE INTERPRÈTE DU PATRIMOINE	42
4. Section C – Compétences territoriales spécifiques (régionales, nationales) des principaux profils professionnels.....	52

1. Prémisse

Au cours de la 4e réunion du Consortium transnational (Vienne - 22 et 23 Septembre 2014), les partenaires du projet Interpréter notre Patrimoine Européen ont validé une réflexion commune sur l'organisation des activités du module de travail 4, visant à l'élaboration des profils professionnels dans le secteur du tourisme, en partant du périmètre des profils professionnels identifiés reconnus par l'ensemble des partenaires des systèmes de VET (EFP enseignement et formation professionnels) au sein des pays participants au cours des activités du module de travail 2 (WP2).

Le partenariat a décidé et finalisé son choix de travailler les principaux profils professionnels suivants:

- Hôte Interprète du patrimoine
- Guide Interprète du patrimoine

Selon l'articulation des compétences des profils professionnels concernés, les partenaires ont élaboré les définitions partagées des activités, missions, aptitudes, connaissances, unités d'acquis d'apprentissage et points de crédits ECVET pour chaque profil professionnel, en employant un outil commun spécialement conçu pour cet objectif.

En utilisant cet outil commun, les partenaires ont élaboré, de Juillet à Décembre 2014, les domaines de compétence européens communs et les domaines de compétence territoriale spécifique

Les pages qui suivent présentent les profils professionnels, tels élaborés par les partenaires. Les contenus des premier et second domaines de compétence sont communs à tous les pays participants. Les contenus du troisième domaine de compétence sont décrits dans plusieurs addenda, un pour chaque pays participant, communs aux profils professionnels.

Le total de points de crédit ECVET est de 60 pour chacune des qualifications.

2. Section A – Compétences européennes communes transversales (activités, missions, aptitudes, connaissances, compétences/unités d'acquis d'apprentissage et points de crédit ECVET) des profils professionnels de "Guide Interprète du patrimoine " et d'"Hôte Interprète du patrimoine "

Domaines d'activité	Activités	Missions	Connaissances	Aptitudes	Compétences / Unités d'acquis d'apprentissage	Points de crédit ECVET
Définition des objectifs et conception du produit	Définition et concept d'Interprétation du Patrimoine	<p>Décrire le patrimoine culturel et naturel et l'importance de l'interprétation du patrimoine et ses liens avec d'autres activités</p> <p>Etablir un cadre juridique du patrimoine</p> <p>Etablir la relation entre</p>	<p>Histoire et principes de l'interprétation du patrimoine</p> <p>L'interprétation du patrimoine culturel et naturel. Principes et objectifs</p> <p>Interprétation du patrimoine et tourisme: le rôle de l'interprétation du patrimoine au sein des activités formelles et informelles de loisirs</p>	<p>Analyser l'évolution du concept d'interprétation du patrimoine dans le temps, identifier les éléments qui le composent</p> <p>Identifier et expliquer les facteurs qui influencent la demande actuelle en activités de loisirs, tourisme, enseignement, conservation et interprétation.</p> <p>Décrire les variables qui déterminent l'évolution et les tendances de l'offre et de la demande dans le tourisme, et leur relation au patrimoine</p>	Etre capable de comprendre et connaître le fond et le cadre de l'interprétation du patrimoine en identifiant les facteurs influents et situer son rôle dans l'activité touristique et ses contextes culturels et naturels	4

		<p>l'interprétation et la production touristique</p>	<p>Moyens d'Interprétation: personnel et non personnel</p> <p>Infrastructures d'interprétation: sentiers de randonnée, centres d'accueil touristique, écomusées, centres d'interprétation, centres de ressources locales</p> <p>Documentation existante, études et recherche dans le domaine de l'interprétation</p> <p>Relation entre l'interprétation du patrimoine et les loisirs en général, les loisirs</p>	<p>Décrire les flux touristiques actuels et la situation du marché dans les destinations touristiques en lien avec les ressources patrimoniales</p> <p>Expliquer les principales caractéristiques des divers services et produits basés sur les ressources patrimoniales</p> <p>Identifier les principaux prestataires de services et de produits en patrimoine culturel et naturel, et décrire les caractéristiques de leurs produits</p> <p>Identifier le rôle de l'interprétation du patrimoine dans la valorisation, la protection et la conservation du patrimoine</p>		
--	--	--	--	---	--	--

			<p>organisés, l'usage public, le tourisme, l'enseignement et la conservation</p> <p>Cadre juridique au niveau local, national et européen</p> <p>Le rôle des services d'interprétation (infrastructures, matériel et personnes) dans les activités d'usage public, de loisirs et de tourisme</p> <p>Modèles et exemples d'utilisation de l'interprétation du patrimoine dans l'activité du tourisme</p> <p>Dynamisation et</p>	<p>Reconnaître le processus de qualification et d'innovation des services et produits du tourisme en lien avec l'interprétation du patrimoine</p> <p>Identifier le rôle de l'interprétation du patrimoine dans la définition et le renforcement de l'identité des destinations et communautés locales</p> <p>Décrire les principales caractéristiques du cadre juridique des services et produits en lien avec le patrimoine au niveau local, national et européen</p> <p>Assimiler le rôle de l'interprétation du patrimoine dans la diversification et</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			<p>animation du patrimoine comme outils de l'interprétation du patrimoine</p> <p>Lien particulier entre le rôle des interprètes du patrimoine et le rôle des guides touristiques, dans le cadre le plus élargi de profils professionnels</p> <p>Le rôle de l'interprétation du patrimoine dans la qualification en services et produits touristiques</p>	<p>l'enrichissement de l'expérience touristique</p> <p>Etre capable d'intégrer la perspective, le concept et le rôle de l'interprétation du patrimoine dans les services du tourisme et des loisirs</p>		
Définition des objectifs et conception du produit	Analyse des ressources patrimoniales	Identification des ressources tangibles et intangibles qui constituent le	Procédures d'analyse de la ressource patrimoniale (sources écrites et orales, recherche scientifique, collecte de données sur site,	Décrire les principaux types de ressources patrimoniales, et expliquer la demande potentielle	Mener des recherches précises et complètes sur les ressources patrimoniales (tangibles et intangibles) en les promouvant	3

		patrimoine	etc.)	recherche et d'analyse pour un emploi potentiel et possible des ressources patrimoniales dans un champ d'action spécifique	comme composantes des services et produits touristiques relative à la maîtrise de l'interprétation de la destination	
		Application des techniques d'analyse des ressources patrimoniales	L'importance de la recherche et d'avoir une compréhension approfondie de la ressource pour mettre en valeur la contribution et la compétence de l'interprète	Identifier, cataloguer et inventorier l'ensemble des ressources patrimoniales dans un secteur donné		
		Estimation de l'importance des ressources patrimoniales sur le plan local et global	L'importance de la ressource au sein du patrimoine local L'importance de la ressource au sein du patrimoine global	Analyser l'importance des ressources patrimoniales dans un champ d'action spécifique		
			Les facteurs influents (capacité d'accueil de la ressource, infrastructures de tourisme, capacité de rendement)	Mettre en place des stratégies pour la création, l'amélioration et le développement des services et des produits des ressources patrimoniales au niveau local, en prenant en considération le potentiel touristique du domaine, la demande potentielle actuelle		

				<p>et la protection de l'environnement</p> <p>Comprendre le rôle d'attractions touristiques des ressources patrimoniales</p> <p>Appliquer les facteurs influents de la capacité d'accueil pour élaborer et qualifier les services et expériences touristiques</p> <p>Comprendre les différents niveaux d'attractivité de la demande en lien avec les différents ressources</p> <p>Appliquer les principes de développement durable et de protection de l'environnement en programmant des activités en lien avec les ressources</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>patrimoniales</p> <p>Comprendre et observer un juste équilibre entre les facteurs sociaux, environnementaux et économiques qui influent sur le développement durable d'un site patrimonial ou d'une destination patrimoniale</p> <p>Réunir les conditions adéquates et préparer le patrimoine pour les visites de loisirs et de tourisme</p>		
Définition des objectifs et conception du produit	Identification des groupes cibles	<p>Identification du public</p> <p>Identification des caractéristiques principales du public</p>	Capacités de recherche et d'analyse (collecte de données, entretiens avec les acteurs clés et les principaux utilisateurs, observation directe, enquêtes, sondages, groupes de discussion etc.)	<p>Répertorier, définir les caractéristiques et mettre en relation les éléments qui composent le public d'un lieu donné, en analysant les motivations et autres facteurs</p> <p>Identifier les sources</p>	Apprendre à identifier le public et identifier ses centres d'intérêts, ses besoins, ses motivations et ses	5

		<p>Segmentation du public concernant l'interprétation du patrimoine</p> <p>Ségmentation spécifique du public appliquée aux activités du tourisme et des loisirs</p>	<p>L'importance d'une connaissance approfondie du public pour assurer le meilleur lien entre celui-ci et la ressource</p> <p>Profils et segmentation du public: motivation, facteurs fonctionnels et personnels, facteurs biologiques, facteurs géographiques et culturels, facteurs sociaux-démographiques, etc.</p> <p>Profils des visiteurs spécifiquement intéressés et niches touristiques/de marché</p>	<p>d'information internes et externes à analyser pour les étudier et les organiser selon le coût et le rendement</p> <p>Obtenir des informations pertinentes sur le sujet de l'enquête par des sources secondaires (internes ou externes)</p> <p>Proposer des méthodes alternatives pour collecter l'information nécessaires manquantes</p> <p>Comprendre le rôle-clé d'une identification précise du public dans le but de définir les services et produits d'interprétation du patrimoine</p> <p>Mettre en place des procédures</p>	<p>attentes, en facilitant l'utilisation de ce savoir pour concevoir les produits et services d'interprétation</p>	
--	--	---	---	---	--	--

				<p>pour organiser et stocker les données et informations recueillies, selon le besoin ou la demande d'information; utiliser des applications informatiques pour traiter et organiser l'information</p> <p>Identifier les différents profils et segments sur le marché afin d'offrir des services et produits d'interprétation du patrimoine en lien avec les ressources patrimoniales locales et décrire leurs caractéristiques</p> <p>Déterminer la possible existence de niches spécialisées au sein de l'ensemble du public</p> <p>Organiser les éléments de savoir de la demande, nécessaires pour conceptualiser et élaborer une</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				interprétation du patrimoine en lien avec les produits et services du tourisme et de loisirs		
Définition des objectifs et conception du produit	Application des principes d'interprétation du patrimoine	Utilisation positive et compétitive des ressources et des infrastructures d'interprétation du patrimoine Utilisation positive et compétitive de documents imprimés et audiovisuels pour l'interprétation du patrimoine	Connaissance de base en conception et construction de supports pour l'interprétation, tels les infrastructures, les centres, les sentiers de randonnées, les sentiers patrimoniaux, les programmes, les affichages, la signalisation, les guides audio Connaissance du concept, de la structure et des fonctions des centres d'accueil, des centres d'interprétations, des centres de ressources patrimoniales locales, et autres entités similaires Connaissance en imprimés: cartes d'interprétation, guides	Différencier les différents types d'équipements et de services, en expliquer les caractéristiques, fonctions, objectifs, relations, et unités organisationnelles Décrire les services et produits qui peuvent alimenter ou gérer les centres d'interprétation et les services d'interprétation Identifier les lois et réglementations au sein des activités du tourisme et de loisirs, assurer le fonctionnement des centres et des services d'interprétation, en spécifiant leurs implications dans les activités d'interprétation du patrimoine	Appliquer les principes de l'interprétation du patrimoine pour mener des interventions d'interprétation culturelle et naturelle, en optimisant l'utilisation des moyens, équipements et infrastructures d'interprétation	6

			<p>de référence, brochures, cartes</p> <p>Support audiovisuel pour les visites guidées et visites auto-guidées</p> <p>Principes d'accessibilité universelle</p> <p>Principes de non discrimination dans la prestation de services d'interprétation du patrimoine</p> <p>Les principaux profils de visiteurs et de touristes et les limites et diversités fonctionnelles</p>	<p>Décrire l'espace, la structure, l'équipement et le matériel nécessaires pour une bonne interprétation</p> <p>Différencier les caractéristiques des divers imprimés (cartes d'interprétation, guides de référence rapide, brochures, publicités, affiches, panneaux, etc.) et supports audiovisuels (guides audio, bandes audio, documentaires, vidéos, etc.)</p> <p>Sélectionner le support le plus approprié (imprimé ou audiovisuel) selon les caractéristiques des ressources patrimoniales et des utilisateurs potentiels des activités</p>		
--	--	--	---	--	--	--

				<p>Sélectionner les contenus, images et textes nécessaires au développement de matériels simples, selon un critère prédéterminé en rapport avec les règlements actuels et l'image de marque</p> <p>Prendre en considération les principes d'accessibilité universelle au niveau de la création, l'élaboration, le développement et la diffusion de l'information</p> <p>Appliquer les concepts de développement durable à l'élaboration et la gestion des espaces, des sites, des centres et structures d'interprétation</p> <p>Etre capable de proposer des améliorations et des adaptations</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>pour la conception des infrastructures , des services et des matériels d'interprétation du patrimoine</p> <p>Etre capable d'employer les différents types de structures et de services d'interprétation du patrimoine dans les produits et expériences de tourisme et de loisirs</p> <p>Etre capable de choisir les supports et technologies les mieux adaptées pour chaque expérience ou service de tourisme et de loisirs</p> <p>Etre capable de développer les notions globales de durabilité sociale et environnementale dans l'organisation de toute activité ou service d'interprétation du</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				patrimoine		
				Etre capable de diffuser les éléments clés de l'interprétation du patrimoine par le biais de supports de communication: vidéos, brochures, affichage, etc.		
Définition des objectifs et conception du produit	Application des techniques d'interprétation du patrimoine	Sélection des techniques appropriées selon le public ciblé Utilisation de techniques applicables à chaque activité d'interprétation du patrimoine Recherche et sélection de l'information	Les diverses techniques d'interprétation avec leurs forces et leurs faiblesses L'importance d'utiliser la technique d'interprétation adéquate pour favoriser un lien intellectuel ou émotionnel entre le public et la ressource Les techniques de recherche et la sélection de l'information sur l'environnement et les ressources du tourisme culturel local et régional	Interpréter le patrimoine culturel et naturel et les autres ressources générales du tourisme en lien avec le champ d'action spécifique, les touristes et visiteurs, en s'accordant à leurs exigences et attentes Analyser les sources et les méthodes permettant d'obtenir une information pertinente sur le patrimoine local; évaluer, sélectionner et adapter l'information recueillie aux besoins des clients selon le segment auquel ils appartiennent	Appliquer la technique appropriée selon la ressource et le public afin de créer des expériences pertinentes, des services compétitifs et des comportements positifs envers le patrimoine	6

		<p>générale sur la destination et infomation touristique sur le patrimoine culturel et naturel, et autres ressources culturelles et naturelles et ressources/servic es touristiques en généraux, interprétation et traitement pour l'adapter aux différents types de public et contextes</p> <p>Intégration de l'information sur</p>	<p>Le traitement de l'information et de l'interprétation des ressources de l'environnement local et régional</p> <p>Les ressources d'information pour les activités d'interprétation</p> <p>Identification des différents types d'information nécessaires aux besoins opérationnels des services et visites d'interprétation</p>	<p>Identifier et décrire les sources d'information les plus pertinentes et les classer selon leur fiabilité, fréquence, caractère continu et degré de traitement</p> <p>Appliquer les méthodes de collecte et mise à jour des données</p> <p>Appliquer des méthodes de traitement de l'information pour l'adapter au public ciblé</p> <p>Décrire les différents types de publications informatives du tourisme et les techniques de production</p> <p>Intégrer l'information sur les atouts culturels, les sites naturels</p>		
--	--	--	--	---	--	--

		<p>les richesses culturelles/naturelles et autres ressources culturelles/naturelles, permettant leur adaptation et leur transfert de façon avantageuse aux touristes et visiteurs, en s'accordant à leurs exigences et attentes</p> <p>Sélection des techniques appropriées selon le type de ressource à présenter et</p>		<p>et autres ressources culturelles et naturelles des environnements locaux pour la transférer aux utilisateurs</p> <p>Interpréter de façon objective l'information sur les ressources patrimoniales culturelles et naturelles dans des domaines spécifiques</p> <p>Relier les données aux notions essentielles en lien avec l'information analysée et interprétée antérieurement</p> <p>Intégrer au processus d'interprétation du patrimoine les facteurs de durabilité sociale et environnementale au niveau local et global</p> <p>Intégrer les techniques</p>		
--	--	---	--	---	--	--

		<p>interpréter</p> <p>Sélection des techniques appropriées reposant sur tout autre facteur opérationnel ou conditionnant: par exemple le climat, les facteurs socio-culturels locaux, les services et la logistique dans le domaine</p>		<p>d'interprétation du patrimoine aux produits et services touristiques adaptés à la ressource, à l'environnement et au public ciblé</p>		
<p>Définition des objectifs et conception du produit</p>	<p>Utilisation et application des Technologies d'Information (IT)</p>	<p>Sélection de la technologie d'information et des outils de communication adaptés pour</p>	<p>Principaux instruments et outils IT pour appuyer les interventions interprétatives</p> <p>IT à finalités éducatives</p>	<p>Décrire les différentes options offertes par les nouvelles technologies pour la diffusion de l'information sur le patrimoine culturel et naturel</p>	<p>Optimiser l'utilisation des technologies d'information applicables aux</p>	

		<p>l'interprétation du patrimoine</p> <p>Utilisation des différentes technologies d'information et de communication en relation avec les objectifs à atteindre</p> <p>Utilisation des différentes technologies d'information et de communication pour chaque public ciblé, contexte et environnement</p>	<p>IT à finalités informatives</p> <p>IT pour l'interprétation</p> <p>Réalité augmentée</p> <p>Interaction et appel à l'action</p> <p>Commerce-électronique</p> <p>Marketing Digital</p> <p>Le rôle de l'Internet et du marketing en ligne dans les stratégies de communication à destination des touristes et des visiteurs</p> <p>Positionnement en SEO et SEM (optimisation des moteurs de recherche et marketing des moteurs de</p>	<p>Décrire les canaux et circuits de communication et de distribution de l'information, internes et externes, utilisés pour les technologies d'information et de communication</p> <p>Evaluer l'importance de l'innovation technologique des médias et des systèmes de communication et d'information en lien avec le patrimoine</p> <p>Appliquer la technologie d'information et la communication selon les objectifs d'interprétation, d'éducation et d'information</p> <p>Appliquer les critères d'image de marque en les transférant avec créativité au à la structure IT</p>	<p>services et produits d'interprétation, en adaptant les apports et dispositifs IT à chaque groupe ciblé selon son profil et sa motivation</p>	<p>4</p>
--	--	--	---	---	---	-----------------

			recherche)	<p>Définir les conditions de recrutement négociées avec chaque prestataire IT: domaine de recrutement,, recrutement d'hébergement, développement et maintenanced'un site internet, positionnement</p> <p>SEO/ SEM, commerce électronique, marketing digital, etc.</p> <p>Développer du contenu, du textes et des images sur une base d'information commerciale pour les sites intranets et d'entreprise en utilisant les applications de bureautique internet disponibles dans l'environnement des utilisateurs</p> <p>Définir les contenus et éléments d'un site internet efficace en</p>		
--	--	--	------------	--	--	--

				<p>utilisant les critères de navigation facile, la confiance des utilisateurs et le style narratif adapté au profil du client</p> <p>Identifier les outils et services disponibles sur l'internet pour promouvoir pages et sites internet</p> <p>Considérer les principes d'accessibilité universelle de développement et de diffusion des supports d'information par le biais des nouvelles technologies</p> <p>Comprendre l'équilibre entre les activités de communication en ligne et hors ligne en lien avec le patrimoine</p> <p>Inscrire les principes d'accessibilité universelle dans la</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>réalité des activités d'interprétation reposant sur la technologie</p> <p>Assurer un équilibre entre l'expérience personnelle et l'expérience technologique en rapport avec les activités d'interprétation du patrimoine</p> <p>Appliquer les concepts de développement durable au niveau de la conception et de la gestion des espaces, des installations et des centres d'interprétation, en lien avec l'utilisation des technologies d'information et de communication</p>		
Prestation de services	Gestion de l'assurance de la qualité	Evaluation de la qualité des	Techniques d'évaluation quantitative des services et produits d'interprétation	Utiliser les techniques d'évaluations et le contrôle de la qualité pour les activités d'interprétation	Participer à	2

		<p>services fournis et des produits livrés</p> <p>Définition des actions visant à l'amélioration de la qualité des services fournis</p> <p>Mise en application d'actions pour améliorer la qualité des services d'interprétation du patrimoine pour chaque niveau professionnel</p>	<p>Techniques d'évaluation qualitative des services et produits d'interprétation</p> <p>Groupes de discussion</p> <p>Répondre aux attentes et plaintes des clients</p> <p>Qualité de l'expérience</p> <p>Formation continue et amélioration permanente</p> <p>Participation à l'amélioration de la qualité</p> <p>Marques de qualité et systèmes de certification de la qualité s'appliquant à l'interprétation du patrimoine</p> <p>La relation de la qualité de</p>	<p>Analyser les systèmes et les plans de qualité applicables à l'interprétation du patrimoine</p> <p>Expliquer le concept de qualité, en justifiant son application dans le domaine de l'interprétation du patrimoine</p> <p>Assister la mise en application d'un système de qualité; interpréter et appliquer les normes standards de qualité, fixer des objectifs, identifier les facteurs clés et les obstacles, et définir le programme et sa mise en application</p> <p>Identifier et évaluer les dimensions et attributs des produits; concevoir et définir les services des divisions respectives,</p>	<p>l'évaluation et mesurer</p> <p>l'amélioration de la qualité des services, produits et infrastructures pour l'interprétation, en se basant sur l'expérience directe avec les touristes</p>	
--	--	---	---	---	--	--

			<p>l'expérience en regard de la gestion flux de touristes et de visiteurs et de la capacité d'accueil</p>	<p>identifier et développer les spécifications nécessaires des normes de qualité et de qualité des services, stratégies, procédures et instructions professionnelles entre autres</p> <p>Réaliser les processus de contrôle de la qualité des services et des produits d'interprétation, en identifiant les caractéristiques les plus importantes de la qualité</p> <p>Evaluer quantitativement et qualitativement les services et produits d'interprétation, en utilisant les différentes techniques (enquêtes, groupes de discussion, retours directs, suggestions, mesures, etc.)</p> <p>Evaluer les résultats des données récoltées au cours des processus</p>		
--	--	--	---	--	--	--

				<p>de contrôle des services et des produits d'interprétation , en proposant des actions pour l'amélioration continue</p> <p>Recueillir et, si la situation l'exige, résumer les analyses des données dans des registres selon les indicateurs, dans le but d'établir un diagnostic de la situation</p> <p>Analyser les graphiques statistiques de contrôle, en mettant à jour les tendances à venir</p> <p>Rédiger des conclusions au sujet des carences en données recueillies et identifier les causes des écarts et anomalies entre les services et produits d'interprétation</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>Proposer des actions préventives ou correctives et revoir celles en vigueur, pour contrôler leur efficacité</p> <p>Participer aux activités de diffusion et de sensibilisation en lien avec la qualité dans le cadre de l'interprétation du patrimoine</p>		
Prestation de services	Gestion de la sécurité et de la sûreté	Vérification de la conformité avec les règles et les procédures de prévention et de réduction du risque professionnel et environnemental, identification et prévention des dangers spécifiques	<p>Réglementations sur la sûreté et la prévention des blessures dans le cadre d'une activité</p> <p>Dangers et risques en lien avec le contexte et le type de clients</p> <p>Le système territorial d'organisation des secours</p> <p>Principes de l'assurance et responsabilité civile</p>	<p>Prévenir et réduire le risque professionnel et environnemental: adopter des attitudes et des comportements appropriés à la prévention et à la réduction du risque professionnel et environnemental; adopter des comportements de prévention des incendies et des risques liés au gaz et à l'électricité</p> <p>Identifier et prévenir les dangers spécifiques: anticiper et prévenir les dangers spécifiques dans des</p>	<p>Connaître, observer, préserver et améliorer les conditions de sûreté, de santé et d'hygiène, la prévention des risques et les plans d'urgence, superviser les questions de sécurité</p>	3

		<p>Assurance of</p> <p>Gestion des premiers secours</p> <p>Prévention contre le vol ou la dégradation de l'équipement et de l'infrastructure éducative d'interprétation</p> <p>Stratégies de prévention de la sûreté pour l'ensemble des équipements, infrastructure, véhicules, et pour les moyens de production en</p>	<p>Réglementations de sûreté en lien avec les touristes</p> <p>Sécurité passive et stratégies de sécurité active</p>	<p>contextes particuliers (campagne, conditions climatiques spécifiques, etc.)</p> <p>ou les risques en lien avec les différents clients types (enfants, personnes âgées, personne à mobilité réduite, personnes en situation de handicap)</p> <p>Gérer les premiers secours: organiser les secours avec les services territoriaux compétents en présence</p> <p>Superviser les questions de sécurité relatives à la prévention des vols et dégradations de l'équipement et de l'infrastructure dans leur ensemble</p> <p>Participer efficacement à la diffusion et à la sensibilisation</p>		
--	--	--	--	--	--	--

		général		des questions de sécurité et de sûreté auprès des touristes et des visiteurs		
Prestation de services	Fournir soutien et assistance	Conseils, orientation et assistance aux participants d'une activité Assistance auprès du groupe de visiteurs en situation de conflit Assistance auprès du groupe de visiteurs pour favoriser des dynamiques de groupe positives et fluides	Principes fondamentaux pour encadrer les participants d'activités d'interprétation Gestion de groupes en milieu urbain, en zone rurale et grands espaces Techniques de dynamisation, animation et encadrement de groupes Techniques de communication et compétences sociales Résolution des incidents et conflits, et du processus décisionnel dans le cadre du développement de l'activité	Analyser le service, l'assistance et l'aide du guide auprès des participants à des activités d'interprétation; émettre des suggestions, si nécessaire, sur des changements appropriés et gérer l'ensemble des moyens nécessaires à sa réalisation, dans le but d'assurer la pleine réalisation des objectifs de l'organisateur et des attentes du client Encadrer les groupes participant à des activités d'interprétation, en s'assurant qu'ils reçoivent l'information adéquate Fournir des informations	Fournir soutien et assistance aux participants de l'activité d'interprétation, adaptés à chaque profil de touriste, individu ou groupes, dans le but de réunir les conditions d'une expérience sûre, agréable et qualitative	4

			<p>Assistance en qualité de premier interlocuteur en cas d'accident ou de situation d'urgence</p> <p>Techniques de résolution de problème, face à un client en situation de stress ou de fatigue</p> <p>Psychologie et sociologie du comportement humain et des groupes humains</p>	<p>générales pertinentes au groupe sur la destination ou l'environnement, afin que leurs exigences soient satisfaites</p> <p>Participer à l'amélioration de la qualité du processus de la prestation, évaluer la provision de services pour accroître les standards en vigueur et le niveau de satisfaction des clients</p> <p>Garder son sang froid et assumer ses responsabilités en cas d'événement inattendu et/ou de situation de conflit</p> <p>Intervenir en premier en cas d'accident ou d'urgence</p> <p>S'assurer que les visiteurs peuvent s'appuyer à tout moment sur les matériels</p>		
--	--	--	---	---	--	--

				<p>adéquats d'information et d'interprétation</p> <p>Assurer une réponse rapide et efficace en cas de problème ou de conflit au cours d'une visite</p> <p>Préserver une relation positive et fluide avec la population locale au cours d'une visite touristique ou de toute autre expérience</p>		
Prestation de services	Gestion de l'infrastructure et de l'équipement	Définition et gestion de l'inventaire de l'infrastructure, des matériels et de l'équipement relatifs aux services de guide culturel et de guide en milieu naturel	<p>Types d'infrastructure et d'équipement fonctionnels pour les services de guide culturel et de guide en milieu naturel</p> <p>Facteurs environnementaux, sociaux, économiques et financiers en lien avec la gestion de l'infrastructure et de l'équipement de services de guide culturel et de guide</p>	<p>Tenir un registre actualisé des atouts individuels pour assurer des services de guide culturel et de guide en milieu naturel: coût d'acquisition, durée de vie initiale du service, durée restante, condition physique, cohérence des actions de réparations et d'entretien</p> <p>Développer un programme prédéfini pour préserver</p>	Gérer les questions relatives à l'infrastructure et l'équipement en lien avec les services de guide culturel et de guide en milieu naturel; tout en assurant la sûreté, en améliorant la	3

		<p>Planification et gestion des interventions d'entretien, de réparation, et de remplacement effectuées sur les éléments de l'infrastructure et de l'équipement des services de guide culturel et de guide en milieu naturel</p>	<p>en milieu naturel</p> <p>Méthodologies, techniques et outils de planification et de gestion de l'infrastructure et de l'équipement fonctionnels</p>	<p>l'ensemble des atouts des services de guide culturel et guide en milieu naturel, au travers des actions d'entretien, de réparation et de remplacement planifiées.</p> <p>Intégrer la notion de durabilité économique dans la gestion de l'infrastructure, des matériels et de l'équipement</p> <p>Assurer le bon fonctionnement de l'ensemble de l'infrastructure et de l'équipement en lien avec l'interprétation du patrimoine avant et pendant la visite</p>	<p>durabilité et en adaptant l'infrastructure et l'équipement à chaque profil d'individu ou groupe de touristes</p>	
--	--	--	--	--	---	--

3. Section B – Compétences communes européennes (activités, missions, connaissances, compétences/unités d'acquis d'apprentissage et points de crédit ECVET) spécifiques à chacun des profils professionnels de "Guide Interprète du patrimoine "et d'"Hôte Interprète du patrimoine "

GUIDE INTERPRÈTE DU PATRIMOINE

Domaines d'activité	Activités	Missions	Connaissances	Aptitudes	Compétences / Unités d'acquis d'apprentissage	Points de crédit ECVET
Prestation de services	Service de guide d'interprétation	Conception d'une activité d'interprétation du patrimoine naturel Guidage et accompagnement des participants d'une activité d'interprétation du patrimoine naturel	Le concept de sentier d'interprétation Types et segmentation des participants des activités en interprétation du milieu naturel Préparation et déroulement de la visite, du chemin ou de l'itinéraire: présentation, transport, coordination des	Identifier et répondre aux problèmes potentiels d'accessibilité physique des touristes Sélectionner et organiser des contenus en lien avec les expériences des visiteurs, leurs intérêts et leurs besoins Préparer une activité d'interprétation en milieu	Préparer et guider les activités d'interprétation ou les excursions dans des espaces de patrimoine naturel, rester flexible pour les adapter à tout type de touriste tourist profile	6

		<p>Identification et évaluation de l'ensemble des facteurs influents internes et externes sur l'activité d'interprétation (par exemple le climat, la qualité et le niveau d'équipement, l'accès logistique, l'accessibilité)</p> <p>Collecte des données et de l'information correspondantes pour favoriser une expérience d'interprétation</p>	<p>services, planification et organisation du contrôle, de la variable de temps et des groupes, de l'information nécessaire, des bureaux et points d'information touristique</p> <p>Méthodes et techniques d'organisation des sentiers de randonnée dans la région</p> <p>Types d'itinéraires: naturel, classique, éducatif, thématique, selon la saison et le type d'utilisateur</p> <p>Types d'itinéraires selon le niveau de difficulté, l'altitude, les handicaps techniques, l'accessibilité et tout autre condition opérationnelle</p>	<p>naturel: identifier l'itinéraire selon les caractéristiques et les attentes du touriste, tester la faisabilité opérationnelle et les obligations légales à remplir</p> <p>Identifier, analyser et interpréter les diverses sources disponibles pour dispenser de l'information au sujet de l'activité</p> <p>Préparer des dossiers, des programmes et des supports additionnels à destination des utilisateurs</p> <p>Guider le groupe et illustrer les attractions identifiées sur le parcours</p> <p>Diffuser une information accessible, précise et complète auprès des touristes</p>		
--	--	---	--	---	--	--

		<p>de qualité et sécurisée</p> <p>Comprendre la finalité de l'interprétation dans le but de mettre en place les itinéraires guidés et les visites</p> <p>Préparer les questions et les sujets susceptibles de stimuler la participation du public</p>	<p>Techniques pour concevoir un itinéraire: observation et utilisation des facteurs spatio-temporels, des ressources et des services</p> <p>Recherche et sélection d'information sur les espaces et les ressources naturelles de l'environnement local et régional</p> <p>Infrastructures et équipement: encadrer les sentiers d'interprétation, les sites d'observation de la vie sauvage, les centres d'interprétation, les centres éducation environnementale, les centres d'accueil et de ressources, les jardins botaniques, les centres de réhabilitation de la vie</p>	<p>Appliquer les techniques de groupe de randonnée après évaluation des capacités psychiques et physiques de l'utilisateur et l'adéquation avec l'équipement à disposition</p> <p>Se conformer aux temps de parcours et aux programmes à suivre, en effectuant des changements rapides et rationnels en cours de route dépendant de facteurs impondérables</p> <p>Appliquer les techniques et les instruments de cartographie, de topographie et d'orientation</p> <p>Concevoir et adapter les itinéraires et le déroulement des visites aux différents publics</p>		
--	--	---	---	---	--	--

			<p>sauvage, les fermes éducatives, les géomusées, les grottes, etc.</p> <p>La réglementation légale des activités en milieu naturel. Règles, droits et interdictions</p> <p>Interprétation basée sur le traitement de l'information des ressources naturelles locales et régionales</p> <p>Possibilités d'interprétation de tout type de support médiatique</p> <p>Transmission de l'information au sujet des espaces naturels et des autres ressources naturels auprès des touristes et des visiteurs</p>	<p>ciblés</p> <p>Conserver une flexibilité pour faire des changements et des adaptations des itinéraires basées sur les facteurs internes ou externes (climat, incidents, topographie, ambiance à l'intérieur du groupe, etc.)</p> <p>Faciliter et favoriser les expériences d'interprétation</p> <p>Encadrer efficacement des groupes aux profils et origines variés</p> <p>Identifier et gérer les menaces potentielles qui pèsent sur le patrimoine et l'environnement dues aux visites touristiques</p> <p>Identifier et modifier la gestion</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			<p>Recours à l'Histoire et à la Géographie comme ressources</p> <p>Patrimoine naturel</p> <p>Routes, chemins et signalisation dans l'aire de référence, localisation des services et des ressources (aires de repos, cantines, abris, bivouacs, etc.)</p> <p>Sentiers techniques: équipement requis, types de terrain, sentiers balisés ou non balisés, plans de prévention et d'urgence/ secours</p> <p>Techniques de guide et outils de survie fondamentaux</p> <p>Durabilité appliqué au sentier</p>	<p>des facteurs qui peuvent potentiellement nuire à l'expérience touristique, reposant sur des facteurs imprévus</p>		
--	--	--	---	--	--	--

			<p>de randonnée</p> <p>Elimination des déchets et des traces de passage, minimalisation de l'impact environnemental de ces chemins naturels</p> <p>Capacité d'accueil et limitation des visites au sein des ressources naturelles</p> <p>Codes et conseils pour adopter un comportement de touriste responsable</p>			
Prestation de services	Service de guide d'interprétation	Elaboration et préparation d'une activité d'interprétation du patrimoine culturel	<p>Types et segmentation des participants des activités en interprétation du milieu naturel</p> <p>Préparation et déroulement de la visite, du chemin ou de</p>	<p>Identifier et répondre aux problèmes potentiels d'accessibilité physique des touristes</p> <p>Sélectionner et organiser des contenus en lien avec les</p>	Préparer et guider les activités d'interprétation du patrimoine culturel, rester flexible pour les adapter à tout type	6

		<p>Guider et accompagner les participants d'une activité d'interprétation du patrimoine culturel</p> <p>Comprendre la finalité de l'interprétation dans le but de mettre en place des itinéraires guidés et des visites</p> <p>Préparer les questions et les sujets susceptibles de stimuler la</p>	<p>l'itinéraire: présentation, transport, coordination des services, planification et organisation du contrôle, de la variable de temps et des groupes, de l'information nécessaire, des bureaux et points d'information touristique</p> <p>Infrastructures de tourisme et de loisirs existantes dans l'aire d'action géographique</p> <p>Capacité d'accueil et limites d'utilisation des espaces culturels, des ressources et des sites</p> <p>Principes fondamentaux pour encadrer les participants d'activités d'interprétation</p>	<p>expériences des visiteurs, leurs intérêts et leurs besoins</p> <p>Préparer une activité d'interprétation en milieu naturel: identifier l'itinéraire selon les caractéristiques et les attentes du touriste, tester la faisabilité opérationnelle et les obligations légales à remplir</p> <p>Identifier, analyser et interpréter les diverses sources disponibles pour dispenser de l'information au sujet de l'activité</p> <p>Préparer des dossiers, des programmes et des supports additionnels à destination des utilisateurs</p>	de touriste	
--	--	---	--	--	-------------	--

		<p>participation du public</p>	<p>culturelles</p> <p>Gestion de groupes en milieu urbain, en zone rurale, à proximité de monuments, dans des grands espaces ou tout site patrimonial</p> <p>Législation en application et règlements relatifs aux activités de guide interprète du patrimoine culturel</p> <p>Possibilités d'interprétation de tout type de support médiatique</p> <p>Codes et conseils pour adopter un comportement de touriste responsable</p>	<p>Guider le groupe et illustrer les attractions identifiées sur le parcours</p> <p>Diffuser une information accessible, précise et complète auprès des touristes</p> <p>Se conformer aux temps de parcours et aux programmes à suivre, en effectuant des changements rapides et rationnels en cours de route dépendant de facteurs impondérables</p> <p>Appliquer les techniques et les instruments de cartographie, de topographie et d'orientation</p> <p>Concevoir et adapter les itinéraires et le déroulement des visites aux différents publics</p>		
--	--	--------------------------------	---	--	--	--

				<p>ciblés</p> <p>Faciliter et favoriser les expériences d'interprétation</p> <p>Encadrer efficacement des groupes aux profils et origines variés</p> <p>Identifier et gérer les menaces potentielles qui pèsent sur le patrimoine et l'environnement dues aux visites touristiques</p> <p>Identifier et modifier la gestion des facteurs qui peuvent potentiellement nuire à l'expérience touristique</p>		
--	--	--	--	---	--	--

HÔTE INTERPRÈTE DU PATRIMOINE

Domaines d'activité	Activités	Missions	Connaissances	Aptitudes	Compétences / Unités d'acquis	Points de crédit
---------------------	-----------	----------	---------------	-----------	-------------------------------	------------------

					d'apprentissage	ECVET
Prestation de services	Services d'hôte	Héberger des visiteurs sur la base de ressources adaptées à leur recherche et motivant leur intérêt, selon l'âge, la condition physique, une situation d'handicap temporaire ou permanent, une situation de mobilité réduite, la taille du groupe, le type de groupe (familles, entreprises, clubs et associations)	Types et ségmentation des clients par origine Techniques et compétences sociales spécifiques à l'accueil et la réception de visiteurs Communication verbale et non-verbale dans les services et activités face au public Gestion des temps de service, gestion des files d'attente et gestion de crise Types de réponse et attention particulière aux demandes d'information à caractère non personnel, gestion du courrier papier et électronique, réseaux sociaux et autres	Identifier et répondre aux problèmes potentiels d'accessibilité physique des touristes Sélectionner et organiser des contenus en lien avec les expériences des visiteurs, leurs intérêts et leurs besoins Sélectionner, stocker et traiter les informations pertinentes sur l'environnement local afin de présenter son potentiel touristique et d'interprétation, en l'adaptant aux besoins et exigences des clients et aux objectifs du centre ou au choix de la destination	Accueillir et héberger l'utilisateur au sein des installations et des services d'interprétation, en lui suggérant les meilleurs itinéraires et une utilisation optimisée des infrastructures et des équipements	3

		<p>Gérer les autorisations et les licences si nécessaire</p> <p>Gérer la réservation des visites et des excursions</p> <p>Gérer les contrats indépendants des guides et/ou des transports</p> <p>Préparer les questions et les sujets susceptibles de stimuler la participation du</p>	<p>dérivés des technologies d'information</p> <p>Assistance téléphonique</p> <p>Protocole et techniques d'image personnelle</p> <p>L'hôte interprète, consultant en activités de loisirs</p> <p>Types, normes, utilisations possibles et capacités des installations et des services à destination de l'utilisateur: services touristiques (hébergement, restaurants, visites et excursions); services annexes (magasins, loisirs, animations et services d'information pour les visiteurs); services tertiaires (services de santé,</p>	<p>Appliquer les techniques de traitement des demandes d'information et de prestation de service, selon la demande effective et les moyens d'application</p> <p>Sélectionner et diffuser l'information suivant les demandes, le profil et l'intérêt des partenaires, en s'appuyant sur le médium le plus efficace pour chaque cas</p> <p>Extraire l'information essentielle et faciliter l'accès aux utilisateurs, en s'adaptant à la situation rencontrée, en employant le registre de communication et le niveau de courtoisie le plus approprié</p> <p>vérifier la compréhension du</p>		
--	--	--	--	--	--	--

		<p>public</p> <p>Gérer l'acquisition d'équipements sportifs et d'équipements de sécurité</p> <p>Fournir des supports d'information sur papier (brochures) et des supports d'interprétation (topoguides, cartes) et en expliquer l'utilisation aux visiteurs</p> <p>Fournir des supports d'information et</p>	<p>urgences, sécurité, finances, services à la personnes), accès et transport, services généraux et fournitures</p> <p>Les conditions opérationnelles des visites: sûreté, difficultés techniques, obstacles, altitude, conditions climatiques, dispositifs d'urgence et de sécurité, mesures de sûreté active et passive</p> <p>Ressources naturelles et culturelles et éléments attractifs, tangible et intangible</p> <p>Ressources d'information à disposition des touristes: brochures conventionnelles, guides topographiques, cartes,</p>	<p>message délivré, comme celle du message reçu, faire preuve d'empathie et créer un rapport avec l'interlocuteur</p> <p>En situation de plainte ou de réclamation, informer et conseiller d'enregistrer les éléments significatifs qui pourront être utilisés, si nécessaire, dans le futur, pour améliorer les services et les supports.</p> <p>Assumer le service auprès des utilisateurs avec courtoisie, essayer de satisfaire leurs demandes, avec amabilité et discrétion; répondre aux plaintes et promouvoir la bonne image de l'entité dispensant le service</p> <p>Mesurer l'importance d'une</p>		
--	--	--	--	--	--	--

		<p>d'interprétation au format digital (réalité augmentée, APP)</p> <p>Assurer la sécurité des centres de visites, des installations et des services</p> <p>Assurer des conditions qualitatives à l'expérience des visiteurs des centres et des installations</p> <p>Recueillir des données pour les statistiques, et enquêtes de</p>	<p>web, APP, modélisation, réalité augmentée</p> <p>Media d'interprétation accessibles aux touristes: sentiers, panneaux d'affichage, tableaux d'interprétation, signalisation...</p> <p>Conditions administratives: capacité d'accueil, activités autorisées</p> <p>Réglementation de l'activité</p> <p>Gestion du système de suggestions, des plaintes et réclamations, attention accordée au client</p> <p>Législation visant à protéger l'utilisateur et le</p>	<p>réponse rapide et précise sur tous les procédés de prestation de service en se basant sur le degré de qualité perçu par les utilisateurs</p>		
--	--	--	---	---	--	--

		<p>satisfaction des visiteurs</p> <p>Diffuser une information sur les mesures de sûreté et de sécurité auprès des visiteurs et des touristes</p> <p>Diffuser une information sur les aspects de qualité de la prestation auprès des touristes et des visiteurs</p>	<p>consommateur</p> <p>Récolter des informations utiles pour les statistiques du tourisme et des services et l'étude de satisfaction</p> <p>Cadre légal et règlements applicables à chaque espace/site/ressource</p>			
Prestation de services	Activités d'interprétation, gestion des excursions et	Développer et organiser des activités, des	Structure du marché du tourisme au niveau global	Analyser l'évolution du concept de tourisme, identifier les éléments systémiques du secteur		

	des visites	excursions et des visites autour d'une composante majeure d'interprétation du patrimoine; appropriées et compétitives dans le contexte d'un marché concurrentiel , ou qui répondent à des demandes et des exigences spécifiques Développer et organiser les activités d'interprétation, excursions et	Structure du marché du travail au niveau local Hébergement, nourriture, boissons, services d'accueil dans la région Services régionaux de transport Autres éléments et composantes des activités d'interprétation, excursions et visites Programmation d'activités d'interprétation, d'excursions et de visites Conditions de fonctionnement des visites touristiques dans la région	du tourisme Analyser le marché du tourisme à l'intérieur de la région géographique concernée Identifier les prestataires les plus importants du marché du tourisme dans cet espace géographique, et décrire les caractéristiques des offres respectives Expliquer les caractéristiques du tourisme durable et responsable et mettre en valeur les facteurs déterminants Développer les processus de planification, de développement, de programmation, fonctionnement des activités, excursions et visites basées sur	Programmer et organiser des activités d'interprétation, des excursions et des visites, opérationnelles et prêtes pour une présentation sur le marché du tourisme	9
--	-------------	--	---	---	--	---

		<p>visites pour satisfaire le client</p> <p>Gérer les réservations pour atteindre ou dépasser les niveaux de vente escomptés</p>	<p>Gestion de la durée des activités d'interprétation selon les différents publics</p>	<p>l'interprétation du patrimoine, identifier et appliquer les procédures et les ressources techniques et technologiques</p> <p>Analyser les activités d'interprétation dispensées par les tours opérateurs, établir leurs caractères distinctifs, déterminer et comparer leurs avantages compétitifs</p> <p>Mettre en forme la documentation appropriée pour assurer la provision des services inclus, et déterminer les contrôles nécessaires pour s'assurer du fonctionnement et du niveau de performance des actions planifiées, en identifiant les mesures correctives pertinentes pour répondre à toute déviation</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>Remplir les documents administratifs et comptables en lien avec les activités, excursions et visites, et rédiger les rapports d'évaluation</p> <p>Mettre en valeur la place centrale de l'interprétation du patrimoine dans les expériences et services de tourisme</p> <p>Mener à bien les enquêtes de satisfaction de la clientèle et de qualité</p> <p>Inscrire des facteurs sociaux et de durabilité dans le contenu des excursions, des visites et des sentiers auto-guidés</p> <p>Identifier et gérer les menaces potentielles qui pèsent sur le</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				patrimoine et l'environnement dues aux visites touristiques Identifier et modifier la gestion des facteurs qui peuvent potentiellement nuire à l'expérience touristique dentifier et évaluer expérience		
--	--	--	--	--	--	--

4. Section C – Compétences territoriales spécifiques (régionales, nationales) des principaux profils professionnels

Addendum espagnol

Domaines d'activité	Activités	Missions	Connaissances	Aptitudes	Compétences / Unités d'acquis d'apprentissage	Points de crédit ECVET
Gestion commerciale	Gestion administrative et marketing	Gestion des affaires financières, comptables, administratives, de contrôle de budget des services d'interprétation	Principes fondamentaux de gestion économique en lien avec la planification et le contrôle budgétaire (à la fois pour les entreprises et les travailleurs indépendants) Principes fondamentaux de la gestion de projet Principes fondamentaux de marketing (profils de la demande, segmentation, promotion, communication,	Analyser le rôle et le processus de planification institutionnelle ou privée et définir les plans appropriés Décrire les phases et étapes logiques d'un processus de planification institutionnelle ou privée et l'approche rationnelle pour fixer des objectifs , prendre des décisions et sélectionner des moyens d'application	Gérer les principes budgétaires et administratifs fondamentaux et les activités marketing associées à des services d'interprétation	4

			<p>commercialisation, distribution)</p> <p>Compréhension basique des procédures administratives (méthodes et documentation)</p> <p>Éléments de base du cadre légal et de la législation en application</p>	<p>Gérer le budget et garder une trace des contrôles: faire le budget en interprétant les données en présence en relation avec les objectifs économiques et financiers de l'entreprise, dans le but d'anticiper le revenu économique; contrôler régulièrement les coûts et les revenus générés par les objectifs pour constater toute déviation; prendre les bonnes initiatives si nécessaire</p> <p>Offrir une vue d'ensemble des résultats intermédiaires et finaux par le biais de rapports réguliers</p> <p>Analyser les structures organisationnelles et fonctionnelles caractéristiques des différents types d'entités</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>d'interprétation et leurs relations internes et externes</p> <p>Différencier les méthodes de définition des professions et de sélection du personnel approprié par les entreprises d'interprétation du patrimoine, en effectuant une comparaison critique</p> <p>Définir les relations contractuelles, opérationnelles et marketing entre les prestataires de services et de produits d'interprétation et les différents fournisseurs de services touristiques</p> <p>Assurer la qualité des fonctions administratives en rapport avec les services offerts</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>Comprendre le cadre légal qui s'applique dans le secteur de l'interprétation du patrimoine pour les entreprises et les travailleurs indépendants.</p> <p>Etre capable de programmer et de mener des activités marketing de base</p>		
Gestion commerciale	Communication en Espagnol	Communication en Espagnol dans les cadre des activités professionnelles du tourisme	Connaissances en Espagnol correspondant au niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)	Utiliser des compétences en Espagnol de niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) au cours de la pratique de l'activité professionnelle	Communiquer en Espagnol (min. niveau B2 CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)	2
Gestion commerciale	Communication en Anglais	Communication en Anglais dans les cadre des activités professionnelles du tourisme	Connaissances en Anglais correspondant au niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)	Utiliser des compétences en Anglais de niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) au cours de la pratique de l'activité professionnelle	Communiquer en Anglais (min. niveau B2 CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)	2

Stages de formation professionnelle						13*

** L'Espagne attribue 21 points de crédit ECVET dans la "Section C" parce que 13 points de crédit credits ECVET (370 heures) de stages de formation professionnelle sont obligatoires selon les règles du pays*

Addendum italien

Domaines d'activité	Activités	Missions	Connaissances	Aptitudes	Compétences / Unités d'acquis d'apprentissage	Points de crédit ECVET
Définition des objectifs	Définition et gestion de l'activité professionnelle en conformité avec le droit du travail italien	<p>Définition des aspects contractuels de l'activité professionnelle en Italie</p> <p>Gestion et procédures et critères obligatoires à remplir pour initier et pratiquer une activité professionnelle en Italie</p>	<p>Droit du travail italien, caractéristiques des principaux types de contrat de travail des salariés et travailleurs indépendants en situation professionnelle</p> <p>Principes de responsabilité civile et criminelle des travailleurs</p> <p>Eléments de régulation fiscale en faveur des travailleurs indépendants</p> <p>Eléments fiscaux, contractuels et de sécurité sociale. Responsabilité comptable, selon le type de pratique</p>	<p>Définir les aspects contractuels de l'activité professionnelle en Italie: vérifier la pertinence et la conformité du contrat de travail par rapport à l'activité professionnelle exercée</p> <p>Comprendre les critères à remplir pour l'application d'un contrat de travail pour les travailleurs indépendants en Italie: gérer les procédures obligatoires pour initier une activité professionnelle en qualité de travailleur indépendant; gérer le régime fiscal et social obligatoire selon le type d'activité professionnelle</p>	Pratiquer une profession en qualité de salarié ou de travailleur indépendant en Italie	2

			professionnelle			
Définition des objectifs	Définition et gestion de l'activité professionnelle spécifique en Italie	Gestion des procédures légales et organisationnelles et conditions pour initier et pratiquer une activité professionnelle en Italie	<p>Conventions collectives nationales du travail, si applicables, et les modèles de contrat type</p> <p>Principes régionaux et nationaux et règles pour l'exercice d'une activité professionnelle spécifique (entreprise exerçant des activités d'interprétation), et procédure d'enregistrement à la chambre de commerce, d'industrie, d'artisanat, et d'agriculture.</p> <p>Principale évolution, tendances technologiques et de marché du secteur italien des métiers d'interprétation</p> <p>Les profils professionnels du secteur italien de</p>	<p>Appliquer les connaissances relatives aux caractéristiques, à l'évolution des procédés, des produits et du contexte, et du champ professionnel du secteur italien de l'interprétation</p> <p>Définir les conditions du service professionnel d'interprétation, en les négociant en partant du système contractuel applicable et en considérant les incitations économiques qui peuvent bénéficier au client, et en établissant les différents types de contrat de service selon les règles d'applications générales et spécifiques fiscales et civiles</p>	Appliquer et gérer les tendances législatives et évolutives qui caractérisent l'activité professionnelle spécifique en Italie	3

			l'interprétation			
Production de biens et de services	Communication en Italien	Communication en Italien dans les cadre des activités professionnelles du tourisme	Connaissances en Italien correspondant au niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)	Utiliser des compétences en Italien de niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) au cours de la pratique de l'activité professionnelle	Communiquer en Italien (min. niveau B2 CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)	3

Addendum belge

Domaines d'activité	Activités	Missions	Connaissances	Aptitudes	Compétences / Unités d'acquis d'apprentissage	Points de crédit ECVET
Gestion commerciale (uniquement pour le travail indépendant)	Gestion administrative et marketing	Gestion des affaires financières, comptables, administratives, de contrôle de budget des services d'interprétation	Principes fondamentaux de gestion économique en lien avec la planification et le contrôle budgétaire Principes fondamentaux de marketing (profils de la demande, segmentation, promotion, communication, commercialisation, distribution) Compréhension basique des procédures administratives (méthodes et documentation) Éléments de base du cadre	Analyser le rôle et le processus de planification institutionnelle ou privée et définir les plans appropriés Décrire les phases et étapes logiques d'un processus de planification institutionnelle ou privée et l'approche rationnelle pour fixer des objectifs , prendre des décisions et sélectionner des moyens d'application Gérer le budget et garder une trace des contrôles: faire le budget en interprétant les données en présence en relation	Gérer les principes budgétaires et administratifs fondamentaux et les activités marketing associées à des services d'interprétation	3

			<p>légal et de la législation en application</p>	<p>avec les objectifs économiques et financiers de l'entreprise, dans le but d'anticiper le revenu économique; contrôler régulièrement les coûts et les revenus générés par les objectifs pour constater toute déviation; prendre les bonnes initiatives si nécessaire</p> <p>Analyser les structures organisationnelles et fonctionnelles caractéristiques des différents types d'entités d'interprétation et leurs relations internes et externes</p> <p>Définir les relations contractuelles, opérationnelles et marketing entre les prestataires de services et de produits d'interprétation et les différents fournisseurs de services</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>touristiques</p> <p>Assurer la qualité des fonctions administratives en rapport avec les services offerts</p>		
<p>Communication: langue officielle régionale</p>	<p>Communication: langue officielle régionale (première langue)</p>	<p>Communication: langue officielle régionale pour exercer les activités professionnelles du secteur du tourisme</p>	<p>Connaissances en langue officielle régionale correspondant au niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)</p>	<p>Utiliser des compétences en langue officielle régionale de niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) au cours de la pratique de l'activité professionnelle</p>	<p>Communiquer dans langue officielle régionale (min. niveau B2 CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)</p>	<p>2</p>
<p>Communication: langue officielle régionale</p>	<p>Communication: langue officielle régionale (deuxième langue)</p>	<p>Communication: langue officielle régionale pour exercer les activités professionnelles du secteur du tourisme</p>	<p>Connaissances en Français ou en Flamand correspondant au niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)</p>	<p>Utiliser des compétences en langue officielle régionale de niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) au cours de la pratique de l'activité professionnelle</p>	<p>Communiquer dans langue officielle régionale (min. niveau B2 CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)</p>	<p>1</p>

Communication	Communication en Anglais	Communication en Anglais dans les cadre des activités professionnelles du tourisme	Connaissances en Anglais correspondant au niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)	Utiliser des compétences en Anglais de niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) au cours de la pratique de l'activité professionnelle	Communiquer en Anglais (min. niveau B2 CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)	2
---------------	--------------------------	--	---	---	--	---

Addendum hongrois

Domaines d'activité	Activités	Missions	Connaissances	Aptitudes	Compétences / Unités d'acquis d'apprentissage	Points de crédit ECVET
Gestion commerciale	Gestion administrative et marketing	Gestion des affaires financières, comptables, administratives, de contrôle de budget des services d'interprétation	Principes fondamentaux de gestion économique en lien avec la planification et le contrôle budgétaire (à la fois pour les entreprises et les travailleurs indépendants) Principes fondamentaux de la gestion de projet Principes fondamentaux de marketing (profils de la demande, segmentation, promotion, communication, commercialisation, distribution) Compréhension basique des	Analyser le rôle et le processus de planification institutionnelle ou privée et définir les plans appropriés Décrire les phases et étapes logiques d'un processus de planification institutionnelle ou privée et l'approche rationnelle pour fixer des objectifs, prendre des décisions et sélectionner des moyens d'application différents types d'entités d'interprétation et leurs relations internes et externes Différencier les méthodes Gérer	Gérer les principes budgétaires et administratifs fondamentaux et les activités marketing associées à des services d'interprétation	1

			<p>procédures administratives (méthodes et documentation)</p> <p>Éléments de base du cadre légal et de la législation en application</p>	<p>le budget et garder une trace des contrôles: faire le budget en interprétant les données en présence en relation avec les objectifs économiques et financiers de l'entreprise, dans le but d'anticiper le revenu économique; contrôler régulièrement les coûts et les revenus générés par les objectifs pour constater toute déviation; prendre les bonnes initiatives si nécessaire</p> <p>Offrir une vue d'ensemble des résultats intermédiaires et finaux par le biais de rapports réguliers</p> <p>Analyser les structures organisationnelles et fonctionnelles caractéristiques des de définition des professions et de sélection du personnel</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>approprié par les entreprises d'interprétation du patrimoine, en effectuant une comparaison critique</p> <p>Définir les relations contractuelles, opérationnelles et marketing entre les prestataires de services et de produits d'interprétation et les différents fournisseurs de services touristiques</p> <p>Assurer la qualité des fonctions administratives en rapport avec les services offerts</p>		
Gestion commerciale	Communication en Hongrois	Communication en Hongrois dans les cadre des activités professionnelles du tourisme	Connaissances en Hongrois correspondant au niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)	Utiliser des compétences en Hongrois de niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) au cours de la pratique de l'activité professionnelle	Communiquer en Hongrois (min. niveau B2 CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)	4

Gestion commerciale	Communication en Anglais	Communication en Anglais dans les cadre des activités professionnelles du tourisme	Connaissances en Anglais correspondant au niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)	Utiliser des compétences en Anglais de niveau B2 CEFR (CECR - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) au cours de la pratique de l'activité professionnelle	Communication en Anglais	3

Addendum autrichien

Domaines d'activité	Activités	Missions	Connaissances	Aptitudes	Compétences / Unités d'acquis d'apprentissage	Points de crédit ECVET
Gestion commerciale	Gestion administrative et marketing	Gestion des affaires financières, comptables, administratives, de contrôle de budget des services d'interprétation	Principes fondamentaux de gestion économique en lien avec la planification et le contrôle budgétaire (à la fois pour les entreprises et les travailleurs indépendants) Principes fondamentaux de la gestion de projet Compréhension basique des procédures administratives (méthodes et documentation) Éléments de base du cadre légal et de la législation en application	Analyser le rôle et le processus de planification institutionnelle ou privée et définir les plans appropriés Décrire les phases et étapes logiques d'un processus de planification institutionnelle ou privée et l'approche rationnelle pour fixer des objectifs, prendre des décisions et sélectionner des moyens d'application Gérer le budget et garder une trace des contrôles: faire le budget en interprétant les données en présence en relation avec les objectifs économiques et	Gérer les principes budgétaires et administratifs fondamentaux et les activités marketing associées à des services d'interprétation	3

				<p>financiers de l'entreprise, dans le but d'anticiper le revenu économique; contrôler régulièrement les coûts et les revenus générés par les objectifs pour constater toute déviation; prendre les bonnes initiatives si nécessaire</p> <p>Offrir une vue d'ensemble des résultats intermédiaires et finaux par le biais de rapports réguliers</p> <p>Assurer la qualité des fonctions administratives en rapport avec les services offerts</p>		
Gestion commerciale	Communication dans une seconde langue	Communication dans une seconde langue dans les cadre des activités professionnelles du tourisme	Connaissances d'une seconde langue niveau intermédiaire supérieur ou supérieur	Utiliser des compétences dans une seconde langue et être capable de comprendre les idées principales de la conversation avec un degré d'aisance et une expression spontanée qui permet une interaction régulière et une	Communiquer avec une seconde langue maîtrisée à un niveau intermédiaire supérieur ou	5

				production de texte juste et détaillée	supérieur	
--	--	--	--	---	-----------	--

Addendum slovène

Domaines d'activité	Activités	Missions	Connaissances	Aptitudes	Compétences / Unités d'acquis d'apprentissage	Points de crédit ECVET
Gestion commerciale	Gestion administrative et marketing	Gestion des affaires financières, comptables, administratives, de contrôle de budget des services d'interprétation	Principes fondamentaux de gestion économique en lien avec la planification et le contrôle budgétaire (à la fois pour les entreprises et les travailleurs indépendants) Principes fondamentaux de la gestion de projet Principes fondamentaux de marketing (profils de la demande, segmentation, promotion, communication, commercialisation, distribution)	Analyser le rôle et le processus de planification institutionnelle ou privée et définir les plans appropriés Décrire les phases et étapes logiques d'un processus de planification institutionnelle ou privée et l'approche rationnelle pour fixer des objectifs, prendre des décisions et sélectionner des moyens d'application Gérer le budget et garder une trace des contrôles: faire le budget en interprétant les données en présence en relation	Gérer les principes budgétaires et administratifs fondamentaux et les activités marketing associées à des services d'interprétation	8

			<p>Compréhension basique des procédures administratives (méthodes et documentation)</p> <p>Éléments de base du cadre légal et de la législation en application</p>	<p>avec les objectifs économiques et financiers de l'entreprise, dans le but d'anticiper le revenu économique; contrôler régulièrement les coûts et les revenus générés par les objectifs pour constater toute déviation; prendre les bonnes initiatives si nécessaire</p> <p>Offrir une vue d'ensemble des résultats intermédiaires et finaux par le biais de rapports réguliers</p> <p>Analyser les structures organisationnelles et fonctionnelles caractéristiques des différents types d'entités d'interprétation et leurs relations internes et externes</p> <p>Analyser les structures organisationnelles et</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>fonctionnelles caractéristiques des définition des professions et de sélection du personnel approprié par les entreprises d'interprétation du patrimoine, en effectuant une comparaison critique</p> <p>Définir les relations contractuelles, opérationnelles et marketing entre les prestataires de services et de produits d'interprétation et les différents fournisseurs de services touristiques</p> <p>Assurer la qualité des fonctions administratives en rapport avec les services offerts</p>		
--	--	--	--	---	--	--

Addendum allemand

Domaines d'activité	Activités	Missions	Connaissances	Aptitudes	Compétences / Unités d'acquis d'apprentissage	Points de crédit ECVET
Gestion commerciale	Gestion administrative et marketing	Gestion des affaires financières, comptables, administratives, de contrôle de budget des services d'interprétation	<p>Principes fondamentaux de gestion économique en lien avec la planification et le contrôle budgétaire (à la fois pour les entreprises et les travailleurs indépendants)</p> <p>Principes fondamentaux de la gestion de projet</p> <p>Compréhension basique des procédures administratives (méthodes et documentation)</p> <p>Éléments de base du cadre légal et de la législation en application</p>	<p>Analyser le rôle et le processus de planification institutionnelle ou privée et définir les plans appropriés</p> <p>Décrire les phases et étapes logiques d'un processus de planification institutionnelle ou privée et l'approche rationnelle pour fixer des objectifs, prendre des décisions et sélectionner des moyens d'application</p> <p>Gérer le budget et garder une trace des contrôles: faire le budget en interprétant les données en présence en relation avec les objectifs économiques</p>	Gérer les principes budgétaires et administratifs fondamentaux et les activités marketing associées à des services d'interprétation	3

				<p>;contrôler régulièrement les coûts et les revenus générés par les objectifs pour constater toute déviation; prendre les bonnes initiatives si nécessaire</p> <p>Offrir une vue d'ensemble des résultats intermédiaires et finaux par le biais de rapports réguliers</p> <p>Assurer la qualité des fonctions administratives en rapport avec les services offerts</p>		
Gestion commerciale	Communication dans une seconde langue	Communication dans une seconde langue dans les cadre des activités professionnelles du tourisme	Connaissances d'une seconde langue niveau intermédiaire supérieur ou supérieur	Utiliser des compétences dans une seconde langue et être capable de comprendre les idées principales de la conversation avec un degré d'aisance et une expression spontanée qui permet une interaction régulière et une production de texte juste et détaillée	Communiquer avec une seconde langue maîtrisée à un niveau intermédiaire supérieur ou supérieur	5

Tableau récapitulatif des points de crédits ECVET

	Points de crédit ECVET pour les compétences communes dans l'ensemble des pays participants	Points de crédit ECVET pour les compétences spécifiques dans chaque pays participant	Total de points de crédit ECVET
Section A – Points de crédit ECVET relatifs aux compétences européennes communes transversales des profils professionnels	40		40
Section B – Points de crédit ECVET relatifs aux compétences européennes communes spécifiques à chacun des profils qui suivent: Hôte Interprète du patrimoine et Guide Interprète du patrimoine	12		12
Section C – Points de crédit ECVET relatifs aux compétences territoriales (régionales/nationales) spécifiques des profils professionnels		8	8
Total	52	8	60