

EU Lifelong Learning Programme 2007- 2013 (2012/C 232/04)  
Sottoprogramma Leonardo da Vinci. Invito a presentare proposte 2013 EAC/S07/12  
Azione: trasferimento dell'Innovazione  
Numero di progetto: 2013-1-ES1-LEO05-66707

## **“INTERPRETING OUR EUROPEAN HERITAGE”**

Processo ECVET per la trasparenza e il riconoscimento dei risultati dell'apprendimento e qualificazione nel settore turistico europeo

---

**WP 4 - Progettazione della nuova qualifica professionale europea comune nel settore del turismo di “ Interprete del Patrimonio Europeo” in termini di attività, compiti, conoscenze, abilità, competenze, unità di risultati dell'apprendimento e di relativi crediti ECVET**

---

Progettazione della nuova qualifica professionale europea nel settore del turismo

**“Addetto all'interpretazione del patrimonio culturale e ambientale nell'accoglienza & Guida all'interpretazione del patrimonio culturale e ambientale”**

---

*Dicembre 2014*

*Nuova versione - Aprile 2015*

---

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea. Questa pubblicazione [comunicazione] è solo dell'autore, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

## INDICE

1. Premessa.....	3
2. Sezione A - Comuni competenze europee trasversali alle qualifiche di “Addetto all’interpretazione del patrimonio culturale e ambientale nell’accoglienza” e “Guida all’interpretazione del patrimonio culturale e ambientale .....	4
3. Sezione B – Comuni competenze europee (attività, compiti, competenze, conoscenze, competenze / unità di risultati di apprendimento e crediti ECVET) specifici per le figure professionali di "Addetto all’interpretazione del patrimonio culturale e ambientale nell’accoglienza” e “Guida all’interpretazione del patrimonio culturale e ambientale”. .....	24
4. Sezione C – Competenze specifiche del territorio (nazionale/regionale) per le principali figure professionali.....	36
Tabella riepilogativa dei crediti ECVET.....	54

## 1. Premessa

Nel corso del 4 ° meeting transnazionale del Consorzio (Vienna - 22 e 23 settembre 2014), i partners di Interpretare il nostro Patrimonio Europeo hanno condiviso un approccio comune per organizzare le attività di work package 4, finalizzate a progettare le figure professionali europee nel settore del turismo, partendo dal perimetro di figure professionali individuate in modo condiviso dai partner attraverso sistemi di formazione professionale dei paesi partecipanti durante le attività del WP 2,

La partnership ha deciso di lavorare sui seguenti principali figure professionali:

- **Addetto all'interpretazione del patrimonio culturale e ambientale nell'accoglienza**
- **Guida all'interpretazione del patrimonio culturale e ambientale**

Secondo questa articolazione delle competenze delle figure professionali interessate, i partner hanno proceduto con la definizione condivisa delle attività, dei compiti, delle competenze, delle conoscenze, delle unità di risultati di apprendimento e dei crediti ECVET per ciascuna di queste figure professionali, per mezzo di uno strumento comune specificamente elaborato per questo scopo.

Utilizzando questo strumento comune, i partner hanno progettato, da luglio a dicembre 2014, sia il le aree di competenza comuni europee sia quelle specifiche territoriali.

Nelle pagine che seguono sono presentate le figure professionali così come progettate dai partners.

I contenuti della prima e della seconda area di competenza sono comuni a tutti i paesi partecipanti.

I contenuti della terza area di competenza si articolano in diversi "addenda", uno per ogni Nazione partecipante, comune per le figure professionali.

- Il totale dei crediti ECVET sono 60 sia per L'Addetto all'interpretazione del patrimonio culturale e ambientale nell'accoglienza che per la Guida all'interpretazione del patrimonio culturale e ambientale.

**2. Sezione A - Comuni competenze europee trasversali alle qualifiche di “Addetto all’interpretazione del patrimonio culturale e ambientale nell’accoglienza” e “Guida all’interpretazione del patrimonio culturale e ambientale**

Aree di attività	Attività	Mansioni	Conoscenze	Abilità	Competenze / unità risultati di apprendimento (ULO)	Crediti ECVET Crediti (ULO)
Definizione degli obiettivi e progettazione del prodotto	Definizione e concetto di Interpretazione del Patrimonio	<p>Descrivere il patrimonio ambientale e culturale e l'importanza di interpretazione del patrimonio e le sue relazioni con le altre attività</p> <p>Stabilire il quadro giuridico del patrimonio</p> <p>Impostare la relazione tra interpretazione del patrimonio e produzione del turismo</p>	<p>Storia e principi di interpretazione del patrimonio</p> <p>Interpretazione del patrimonio in beni culturali e ambientali. Principi e obiettivi</p> <p>Interpretazione del patrimonio e del turismo: il ruolo dell'interpretazione del patrimonio nell'ambito delle attività del tempo libero organizzate o informali</p> <p>Mezzi interpretative: personali e non personali</p> <p>Infrastrutture interpretative: sentieri, centri visitatori, ecomusei,</p>	<p>Analizzare l'evoluzione del concetto di patrimonio interpretazione nel tempo, identificando gli elementi che lo compongono</p> <p>Identificare e spiegare i fattori che influenzano la domanda attuale per le attività nel tempo libero, il tempo libero, il turismo, l'istruzione, la conservazione e l'interpretazione</p> <p>Descrivere le variabili che determinano l'evoluzione e le tendenze della domanda e dell'offerta turistica, e la sua relazione con il patrimonio</p> <p>Descrivere flussi turistici attuali e giustificare la situazione del mercato in varie destinazioni turistiche in relazione alle risorse del patrimonio</p>	Essere in grado di comprendere e conoscere il background e il quadro di interpretazione del patrimonio, identificando i suoi fattori di condizionamento e impostando il suo ruolo per l'attività turistica all'interno di contesti naturalistici e culturali	<b>4</b>

			<p>centri di interpretazione, centri di risorse locali</p> <p>Letteratura corrente, studi e ricerche nel campo interpretative</p> <p>Rapporto di interpretazione del patrimonio culturale con il tempo libero in generale, il tempo libero organizzato, uso pubblico, turismo, istruzione, conservazione</p> <p>Contesto normativo a livello locale, nazionale ed europeo</p> <p>Il ruolo dei servizi interpretativi (infrastrutture, materiale e persone) nelle attività di uso pubblico, tempo libero e turismo</p> <p>Modelli ed esempi d'uso di interpretazione del patrimonio culturale nell'ambito dell'attività turistica</p>	<p>Spiegare le caratteristiche principali dei vari servizi e prodotti basati sulle risorse del patrimonio</p> <p>Identificare i più importanti fornitori di servizi e prodotti basati sul patrimonio ambientale naturale e culturale, per descriverne le caratteristiche</p> <p>Identificare il ruolo dell'interpretazione del patrimonio culturale nella valorizzazione, nella tutela e nella conservazione del patrimonio culturale</p> <p>Riconoscere il processo di qualificazione e d'innovazione dei servizi turistici e dei prodotti a ragione della interpretazione del patrimonio culturale</p> <p>Identificare il ruolo dell'interpretazione del patrimonio culturale nel definire e valorizzare l'identità delle comunità e delle mete locali</p> <p>Descrivere le caratteristiche principali del quadro giuridico dei servizi e dei prodotti basati sul patrimonio culturale a livello locale, nazionale ed europeo</p>		
--	--	--	--	---	--	--

			<p>Dinamizzazione ed animazione del patrimonio culturale come strumento di interpretazione del patrimonio culturale</p> <p>Il particolare collegamento tra il ruolo di interpreti del patrimonio culturale e il ruolo di guide turistiche, all'interno della più ampia visione delle figure professionali</p> <p>Il ruolo di interpretazione del patrimonio culturale nella qualificazione dei prodotti e dei servizi turistici</p>	<p>Comprendere il ruolo della interpretazione del patrimonio culturale, diversificare e arricchire l'esperienza del turismo</p> <p>Essere in grado di inserire il punto di vista, il concetto e il ruolo di interpretazione del patrimonio nei servizi per il tempo libero e del turismo</p>		
Definizione degli obiettivi e progettazione del prodotto	Analisi delle risorse del patrimonio	<p>Individuazione delle risorse materiali e immateriali che compongono il patrimonio</p> <p>Applicazione delle tecniche per analizzare le risorse del patrimonio</p>	<p>Procedure per l'analisi delle risorse del patrimonio (fonti scritte e verbali, ricerca scientifica, raccolta dei dati del sito, ecc)</p> <p>L'importanza della ricerca e dell'aver profonda conoscenza della risorsa per supportare le iniziative e la capacità dell'interprete</p> <p>Il ruolo della risorsa nel</p>	<p>Descrivere i principali tipi di risorse del patrimonio, e chiarire la domanda potenziale</p> <p>Selezionare e applicare metodi e tecniche di ricerca e di analisi, che rivelano il potenziale e l'eventuale posizionamento delle risorse del patrimonio in uno specifico campo di azione</p> <p>Identificare, catalogare e censire tutte le risorse del patrimonio in</p>	<p>Condurre una ricerca precisa e completa delle risorse del patrimonio (materiali e immateriali), rendendole atte ad essere una componente</p>	3

		<p>Apprezzamento dell'importanza delle risorse del patrimonio locale e globale.</p>	<p>patrimonio locale</p> <p>Il ruolo della risorsa nel patrimonio locale</p> <p>I fattori di condizionamento della visita turistica (capacità della risorsa, infrastrutture turistiche e le prestazioni di trasporto)</p>	<p>una data area</p> <p>Analizzare il posizionamento delle risorse del patrimonio in uno specifico campo di azione</p> <p>Attuare strategie per la creazione, il miglioramento e lo sviluppo di prodotti e servizi basati sulle risorse del patrimonio a livello locale; tenendo conto del potenziale turistico della zona, la domanda attuale e potenziale e la tutela dell'ambiente</p> <p>Capire il ruolo delle risorse del patrimonio come attrazioni turistiche</p> <p>Applicare i fattori di condizionamento della capacità di carico di progettare e qualificare i servizi e le esperienze turistiche</p> <p>Comprendere i diversi livelli di attrazione della domanda in relazione alle diverse risorse</p> <p>Applicare i principi dello sviluppo sostenibile e della</p>	<p>essenziale dei servizi turistici e dei prodotti all'interno di piani specifici destinati all'interpretazione</p>	
--	--	---	---	--	---	--

				<p>protezione ambientale in fase di programmazione delle attività sulla base delle risorse del patrimonio</p> <p>Comprendere e applicare l'equilibrio tra fattori sociali, ambientali ed economici nell'ambito dello sviluppo sostenibile del sito d'interesse o di destinazione del patrimonio</p> <p>Impostare le condizioni adeguate e predisporre il patrimonio per le visite di piacere e turismo</p>		
Definizione degli obiettivi e progettazione del prodotto	Identificazione dei gruppi di riferimento	<p>Identificazione del pubblico</p> <p>Identificazione delle caratteristiche principali del pubblico</p> <p>Segmentazione del pubblico per Interpretazione del patrimonio</p> <p>Segmentazione del pubblico specifico applicato alle attività</p>	<p>Ricerca e capacità di analisi (raccolta dati, interviste ad attori chiave e gli utenti pesanti, osservazione diretta, indagini, sondaggi, focus group, ecc)</p> <p>Importanza di una profonda conoscenza del pubblico per fornire migliori opportunità di connessione tra il pubblico e la risorsa</p> <p>Profili e segmentazione del pubblico: motivazione, fattori personali e funzionali, fattori biologici, fattori culturali e geografiche, fattori socio-</p>	<p>Elencare, caratterizzare e correlare le variabili che compongono il pubblico in un determinato settore, analizzando le motivazioni ed altri fattori</p> <p>Identificare le fonti di informazioni interne ed esterne da analizzare al fine di ricercarli e organizzarli sulla base di costi e prestazioni</p> <p>Ottenere rilevanti informazioni sull'oggetto d'indagine da fonti secondarie (interne od esterne)</p> <p>Proporre metodi alternativi di raccolta</p>	<p>Conoscere il pubblico e identificare i loro interessi, bisogni, motivazioni e aspettative, agevolando l'uso di questa conoscenza per la progettazione di servizi di interpretazione e di prodotti turistici</p>	5

		<p>turistiche e al tempo libero</p>	<p>demografici, ecc</p> <p>Visitatori di speciale interesse e turisti / nicchie di mercato</p>	<p>delle informazioni per soddisfare le esigenze di informazione non soddisfatte</p> <p>Comprendere il ruolo chiave della profonda identificazione del pubblico per definire i servizi e I prodotti d'interpretazione del patrimonio</p> <p>Implementare le procedure per l'organizzazione e la memorizzazione dei dati e delle informazioni ottenute, in caso di necessità o richiesta di informazioni; utilizzare applicazioni informatiche per l'elaborazione e l'organizzazione di informazioni</p> <p>Riconoscere i diversi profili di mercato e segmenti per offrire prodotti e servizi di interpretazione del patrimonio basati su risorse del patrimonio locale di mercato, come a descrivere le sue caratteristiche</p>		
--	--	-------------------------------------	--	--	--	--

				<p>Determinare l'eventuale esistenza di nicchie specializzate all'interno dell'intero public</p> <p>Impostare gli elementi di conoscenza della domanda necessari per ideare e progettare servizi e prodotti per il tempo libero e il turismo legati all'interpretazione del patrimonio</p>		
Definizione degli obiettivi e progettazione del prodotto	Applicazione dei principi di interpretazione del patrimonio	<p>Uso positivo e competitivo di risorse e strutture per l'interpretazione del patrimonio</p> <p>Uso positivo e competitivo di materiale stampato e materiali audiovisivi per interpretazione del patrimonio culturale</p>	<p>Conoscenze di base sulla progettazione e costruzione di strutture interpretative, come le infrastrutture, i centri, sentieri, percorsi storici, programmi, pannelli, segnaletica , audioguide</p> <p>Conoscenza del concetto, la struttura e le funzioni dei centri d'informazione, centri di interpretazione, centri di risorse del patrimonio locale e impostazioni simili</p> <p>La conoscenza dei materiali stampati: mappe interpretative, guide rapide, opuscoli, mappe</p> <p>Audio-visivo per visite guidate</p>	<p>Differenziare i diversi tipi di strutture e servizi interpretativi, spiegando le sue caratteristiche, le funzioni, gli obiettivi, le relazioni, e le unità organizzative</p> <p>Descrivere i servizi o prodotti che possono fornire o gestire i centri di interpretazione e i servizi di interpretariato</p> <p>Identificare le leggi e i regolamenti delle attività del tempo libero e del turismo, disciplinare il funzionamento dei centri e dei servizi di interpretariato, specificarne le implicazioni nelle attività d'interpretazione del patrimonio</p> <p>Descrivere lo spazio, I mobili, le attrezzature e le forniture necessarie per il funzionamento</p>	Applicare i principi della interpretazione del patrimonio per condurre interventi interpretativi culturali e ambientali, ottimizzando l'uso di mezzi interpretativi, attrezzature e infrastrutture	<b>6</b>

			<p>e auto-guidate</p> <p>Principi di accessibilità universale</p> <p>Principi di non discriminazione nella fornitura di servizi di interpretazione del patrimonio</p> <p>Principali profili di visitatori e turisti con diversità funzionali e disabilità</p>	<p>di interpretazione</p> <p>Differenziare le caratteristiche dei vari materiali stampati (mappe interpretative, guide di riferimento rapido, brochure, pubblicità, manifesti, pannelli, ecc) e dei materiali audiovisivi (guide audio, impostazioni audio, documentari, video, etc.)</p> <p>Selezionare il materiale più idoneo (stampato o audiovisivo) a seconda delle caratteristiche delle risorse del patrimonio dei potenziali utilizzatori delle attività</p> <p>Selezionare contenuti, immagini e testi necessari per lo sviluppo di materiali semplici, secondo criteri predeterminati nel rispetto della normativa vigente e di identità aziendale</p> <p>Tener conto dei principi di accessibilità universale nella creazione, progettazione, sviluppo e diffusione delle informazioni</p> <p>Applicare i concetti di sviluppo sostenibile nella progettazione e gestione di spazi, luoghi, centri di interpretazione e strutture</p>		
--	--	--	---	---	--	--

				<p>Essere in grado di suggerire miglioramenti e adattamenti per la progettazione di infrastrutture di interpretazione del patrimonio, servizi e materiali</p> <p>Poter inserire i diversi tipi di beni strutture e servizi di interpretazione all'interno di prodotti ed esperienze nel tempo libero e nel turismo</p> <p>Essere in grado di selezionare i materiali e le tecnologie più appropriate per ogni servizio o esperienza del turismo e del tempo libero</p> <p>Essere in grado di introdurre i concetti globali di sostenibilità sociale e ambientale nella creazione di qualsiasi servizio di interpretazione del patrimonio o attività</p> <p>Essere in grado di inserire gli aspetti chiave di interpretazione del patrimonio all'interno di contesti di comunicazione: video, brochure, pannelli, ecc</p>		
Definizione degli obiettivi e progettazione	Applicazione delle tecniche di interpretazione	Selezione delle tecniche appropriate a	Varie tecniche di interpretazione e propri punti	Interpretare il patrimonio ambientale e culturale e di altre risorse turistiche generali	Applicare la tecnica appropriata per la	<b>6</b>

del prodotto	del patrimonio	<p>seconda del pubblico di riferimento</p> <p>Utilizzare le tecniche applicabili a ciascuna attività di interpretazione del patrimonio culturale</p> <p>Ricerca e selezione di informazioni di carattere generale sulla destinazione turistica e il patrimonio culturale e ambientale, su altre risorse culturali o naturali e risorse turistiche / servizi in generale, interpretandole ed elaborandole in modo da adattare a diversi tipi di pubblico e contesti</p>	<p>di forza e di debolezza</p> <p>L'importanza di utilizzare la corretta tecnica interpretativa per favorire una connessione intellettuale o emotiva tra il pubblico e la risorsa</p> <p>Tecniche di ricerca e selezione di informazioni sulle risorse turistiche culturali locali-regionali e l'ambiente</p> <p>Interpretazione e trattamento delle informazioni sulle risorse dell'ambiente regionale e locale</p> <p>Fonti di informazioni per le attività interpretative</p> <p>Identificazione dei diversi tipi di informazioni per le esigenze operative delle visite e dei servizi interpretativi</p>	<p>riguardanti il settore specifico di azione, turisti e visitatori, soddisfare le loro esigenze e aspettative</p> <p>Analizzare le fonti e i metodi per ottenere informazioni pertinenti sul patrimonio locale; valutare, selezionare e adattare le informazioni ottenute per le esigenze dei clienti a seconda del segmento di appartenenza</p> <p>Identificare e descrivere le più importanti fonti di informazione e classificarle in base alla loro affidabilità, la frequenza, continuità e grado di lavorazione</p> <p>Applicare i metodi di raccolta e aggiornamento dei dati</p> <p>Applicare i metodi di elaborazione delle informazioni per l'adattamento al pubblico indirizzato</p> <p>Descrivere i diversi tipi di pubblicazioni informative sul turismo e le loro tecniche di produzione</p> <p>Integrare le informazioni sui beni culturali, sulle aree naturalistiche</p>	<p>risorsa e per il pubblico al fine di creare esperienze qualificate, servizi competitivi e comportamenti positivi nei confronti del patrimonio</p>	
--------------	----------------	--	--	--	--	--

		<p>Integrazione delle informazioni sui beni culturali / ambientali e altre risorse culturali / ambientali, in modo che possano essere adattate e trasferite in maniera attraente per turisti e visitatori, e da soddisfare le loro esigenze e aspettative</p> <p>Selezione delle tecniche appropriate a seconda del tipo di risorsa da presentare e interpretare</p> <p>Selezione delle tecniche appropriate a seconda di qualsiasi altro condizionamento esterno o fattori operativi: es clima, locali socio-</p>		<p>e sulle altre risorse culturali e naturalistiche negli ambienti locali, per il trasferirle agli utenti</p> <p>Interpretare oggettivamente le informazioni sulle risorse del patrimonio culturale e ambientale in aree specifiche</p> <p>Interconnettere i dati e gli aspetti essenziali corrispondenti alle informazioni precedentemente analizzate e interpretate</p> <p>Integrare nel processo di interpretazione del patrimonio i fattori di sostenibilità sociale e ambientale a livello globale e locale</p> <p>Integrare le tecniche di interpretazione del patrimonio nei servizi e nei prodotti turistici completamente adeguati alla risorsa, all'ambiente e al pubblico di riferimento.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

		culturali fattori, logistica e servizi della zona				
Definizione degli obiettivi e progettazione del prodotto	Utilizzo e l'applicazione delle tecnologie dell'informazione e	<p>Selezione delle tecnologie dell'informazione e adeguati strumenti di comunicazione per l'interpretazione del patrimonio</p> <p>Utilizzo di diverse tecnologie dell'informazione e della comunicazione in relazione agli scopi perseguiti</p> <p>Utilizzo di diverse tecnologie dell'informazione e della comunicazione per ogni pubblico di riferimento, il contesto e l'ambiente</p>	<p>Strumenti informatici principali e strumenti a supporto degli interventi interpretative</p> <p>IT per scopi didattici</p> <p>IT per scopi informativi</p> <p>IT ai fini interpretativi</p> <p>Realtà aumentata</p> <p>Interazione e invito ad agire</p> <p>Commercio elettronico</p> <p>Commercializzazione digitale</p> <p>Ruolo di Internet e del marketing online nelle strategie di comunicazione verso i visitatori e turisti</p> <p>Posizionamento SEO e SEM</p>	<p>Descrivere le varie opzioni offerte dalle nuove tecnologie per la diffusione delle informazioni sul patrimonio ambientale e culturale</p> <p>Descrivere i canali o circuiti di comunicazione e diffusione delle informazioni, sia all'interno che all'esterno, permettendo tecnologie dell'informazione e della comunicazione</p> <p>Sostenere l'importanza dell'innovazione tecnologica nei media e nei sistemi di comunicazione delle informazioni relative al patrimonio</p> <p>Applicare la tecnologia dell'informazione e della comunicazione in termini di finalità informative, educative e interpretative</p> <p>Applicare i criteri di identità aziendale, trasferirli in modo creativo nel materiale IT</p> <p>Definire le condizioni di assunzione normalmente</p>	Ottimizzare l'utilizzo delle tecnologie applicabili ai prodotti e ai servizi interpretativi, adattando i dispositivi IT e le iniziative per ogni gruppo di riferimento in base al suo profilo e alla sua motivazione	4

				<p>riscontrate in ogni vettore o fornitore di IT: dominio di reclutamento, che ospita il reclutamento, sviluppo e manutenzione del sito web, posizionamento SEO / SEM, commercio elettronico, commercializzazione digitale, etc.</p> <p>Sviluppare contenuti, testi e immagini con basi commerciali e informative da usare per intranet e siti web aziendali, utilizzare applicazioni contenute in ambienti dell'utente</p> <p>Definire i contenuti e gli elementi di un sito web aziendale efficace utilizzando i criteri per una facile navigazione, la fiducia degli utenti e un appropriato stile narrativo adatto al profilo del cliente</p> <p>Individuare gli strumenti e le utilità disponibili su internet per promuovere pagine e siti web</p> <p>Tener conto dei principi di accessibilità universale nello sviluppo e nella diffusione di supporti informativi attraverso le nuove tecnologie</p> <p>Capire l'equilibrio tra attività di</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>comunicazione on-line e off-line connesse al patrimonio</p> <p>Inserire i principi di accessibilità universale nella realtà delle attività interpretative basate sulla tecnologia</p> <p>Garantire l'equilibrio tra esperienza personale ed esperienza tecnologica nelle attività di interpretazione del patrimonio</p> <p>Applicare i concetti di sviluppo sostenibile nella progettazione e nella gestione degli spazi, nei centri di interpretazione e nelle strutture, in relazione all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione</p>		
Fornitura di servizi	Gestione Garanzia di qualità	<p>Valutazione della qualità dei servizi forniti e prodotti consegnati</p> <p>Definizione di azioni volte a migliorare la qualità dei servizi offerti</p>	<p>Tecniche di valutazione quantitative per i servizi e i prodotti interpretativi</p> <p>Tecniche di valutazione qualitativa per i servizi interpretativi e prodotti</p> <p>Gruppi di discussione</p> <p>Trattamento delle aspettative</p>	<p>Utilizzare tecniche di valutazione e controllo della qualità per le attività interpretative</p> <p>Analizzare i sistemi e piani di qualità relativi alla interpretazione del patrimonio culturale</p> <p>Spiegare il concetto di qualità, giustificando la sua applicazione nel campo dell'interpretazione del patrimonio</p>	<p>Collaborare alla valutazione e valutare il miglioramento della qualità dei servizi interpretative, dei prodotti e delle infrastrutture</p>	<b>2</b>

		<p>Attuazione di azioni per migliorare la qualità dei servizi di interpretazione del patrimonio ad ogni suo livello professionale</p>	<p>e delle denunce del cliente</p> <p>Qualità dell'esperienza</p> <p>Perfezionamento e miglioramento continuo</p> <p>La partecipazione al miglioramento della qualità</p> <p>Marchi di qualità e sistemi di certificazione di qualità applicabili all' interpretazione del patrimonio culturale</p> <p>Relazione fra la qualità dell'esperienza con la capacità di carico e la gestione dei visitatori e dei flussi turistici</p>	<p>Facilitare l'attuazione di un sistema di qualità; interpretare e applicare gli standard di qualità, definire gli obiettivi, individuare i fattori chiave e le barriere, e definire il programma per la sua realizzazione</p> <p>Identificare e valutare le dimensioni e gli attributi di qualità dei prodotti; come progettare e definire i servizi delle rispettive funzioni, individuando e sviluppando specifiche necessarie per la qualità e gli standard di qualità del servizio, le politiche, le procedure e le istruzioni di lavoro tra gli altri</p> <p>Eeguire processi di controllo della qualità dei servizi interpretative e dei prodotti, identificando le caratteristiche più significative della qualità</p> <p>Valutare quantitativamente e qualitativamente i servizi interpretativi e i prodotti, utilizzando tecniche diverse (sondaggi, focus group, pareri diretti e suggerimenti, misure, etc.)</p>	<p>basate sull'esperienza diretta con i turisti</p>	
--	--	---	---	---	---	--

				<p>Valutare i risultati dei dati ottenuti nel corso dei processi di controllo dei prodotti o dei servizi interpretativi, proponendo azioni di miglioramento continuo</p> <p>Raccogliere e, se del caso, riassumere in registri e negli indicatori di analisi dei dati, con l'intenzione di accertare una diagnosi obiettiva della situazione</p> <p>Analizzare i grafici di controllo statistici utilizzati, le tendenze di interpretazione che possono sorgere dagli stessi</p> <p>Trarre conclusioni sui dati raccolti per i potenziali punti deboli, identificare le cause delle deviazioni o anomalie nei prodotti o servizi interpretativi</p> <p>Proporre azioni preventive o correttive e rivedere quanto già stabilito, per verificarne l'efficacia</p> <p>Collaborare alle attività di diffusione e di sensibilizzazione relativi alla qualità nel quadro di interpretazione del patrimonio culturale.</p>		
Fornitura di	Sicurezza e	Garanzia del	Norme in materia di sicurezza	Prevenire e ridurre il rischio	Conoscere,	<b>3</b>

servizi	gestione della sicurezza	<p>rispetto delle norme e procedure di prevenzione e riduzione del rischio professionale e ambientale, individuando e prevenendo i pericoli tipici</p> <p>Gestione del primo soccorso</p> <p>Prevenzione dei furti e danni alle infrastrutture e materiale didattico e interpretativo</p> <p>Strategie di sicurezza preventiva per tutti i materiali, le infrastrutture, i veicoli, per quanto riguarda i mezzi di produzione in generale</p>	<p>e prevenzione degli infortuni nelle attività di lavoro</p> <p>Pericoli e rischi legati al contesto e ai tipi di cliente</p> <p>Sistema territoriale di soccorso organizzato</p> <p>Regolamenti, norme sulla sicurezza relativa ai turisti</p> <p>Strategie di sicurezza passiva e di sicurezza attiva</p>	<p>ambientale e professionale: adottare stili e comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi ambientali e professionale e riduzione; adottare comportamenti per la prevenzione di incendi, di rischio elettrico e gas</p> <p>Individuare e prevenire i pericoli tipici: anticipare o prevenire i pericoli tipici di contesti particolari (ad esempio, la campagna, le condizioni atmosferiche particolari, etc.) o rischi derivanti da specifici tipi di clienti (ad esempio i bambini, gli anziani, le persone con mobilità ridotta, disabili persone)</p> <p>Gestire il primo soccorso: organizzare l'aiuto con i servizi territoriali competenti e disponibili</p> <p>Supervisionare problemi di sicurezza relativi alla prevenzione dei furti e danni alle infrastrutture e attrezzature in genere</p> <p>Collaborare in modo efficace per la diffusione e la sensibilizzazione dei problemi di sicurezza e di</p>	<p>osservare, mantenere e migliorare le condizioni positive di piani di emergenza</p> <p>sicurezza, salute e igiene, prevenzione dei rischi e, per supervisionare le questioni di sicurezza</p>	
---------	--------------------------	---	--	--	---	--

				sicurezza per visitatori e turisti		
Fornitura di servizi	Fornire supporto e assistenza	Assistenza, orientamento e sostegno ai partecipanti in un'attività interpretativa  Assistenza al gruppo di visitatori in situazioni di conflitto  Assistenza al gruppo di visitatori al fine di garantire un fluido e positive dinamiche di gruppo	Principi di base per condurre i partecipanti in attività interpretative  Gruppi di gestione in ambienti urbani, monumenti interni, zone rurali e spazi aperti  Dinamicizzazione, animazione e tecniche di guida per gruppi  Tecniche di comunicazione e competenze sociali  Soluzione ad incidenti e conflitti, processo decisionale nello sviluppo dell'attività  Assistenza come primo a rispondere in caso di incidente o di una situazione di emergenza  Tecniche di problem solving, gestione di situazioni di clienti con stress o affaticamento  Psicologia e Sociologia del comportamento umano e gruppi umani	Analizzare il servizio di guida, supporto e assistenza ai partecipanti nelle attività interpretative; suggerire, se necessario, le opportune modifiche e la gestione dei mezzi necessari per la loro realizzazione, così gli obiettivi degli organizzatori sono sicuri e le aspettative dei clienti sono soddisfatte  Aiutare i gruppi che partecipano alle attività di interpretazione, assicurarsi che in ogni momento si sentano adeguatamente affrontati  Fornire informazioni di interesse generale per il gruppo sulla destinazione o sull'ambiente, in modo da soddisfare le loro esigenze e aspettative  Partecipare al miglioramento della qualità del processo di erogazione del servizio, valutando la prestazione dei servizi per innalzare gli standard stabiliti e il livello di soddisfazione del cliente  Mantenere l'autocontrollo e	Fornire supporto e assistenza ai partecipanti all'attività interpretativa, su misura per ogni profilo di turista, individualmente o in gruppo, al fine di fornire una sicura, confortevole e qualificata esperienza	4

				<p>assumersi la responsabilità in caso di imprevisti e / o al cospetto di circostanze di conflitto</p> <p>Partecipare come primo soccorso in caso di incidente o di emergenza</p> <p>Garantire che i visitatori possano contare in qualsiasi momento sul materiale informativo e interpretativo adeguato</p> <p>Fornire una risposta rapida ed efficace in caso di qualsiasi problema o un conflitto durante la visita</p> <p>Gestire il contatto positivo e fluido con la popolazione locale durante la visita turistica o esperienza</p>		
Fornitura di servizi	Gestione delle infrastrutture e attrezzature	<p>Definizione e gestione dell'inventario delle infrastrutture, materiali e attrezzature per la natura e servizi di guida culturale</p> <p>Intervenire e</p>	<p>Tipi di risorse infrastrutturali e attrezzature per la natura e servizi di guida culturali</p> <p>Fattori ambientali, sociali, economici, e finanziarie di gestione delle infrastrutture e delle apparecchiature per i servizi di guida ambientali e culturali</p>	<p>Mantenere una registrazione sistematica delle singole risorse per i servizi di guida naturalistici e culturali: ad esempio, il costo di acquisto, durata originale, vita utile residua, condizione fisica, efficacia della riparazione e della manutenzione.</p> <p>Sviluppare un programma definito per sostenere il corpo</p>	Gestire le questioni di infrastrutture di attrezzature legate ai servizi di guida naturalistici e culturali; garantire al tempo stesso la sicurezza, promuovere la	<b>3</b>

		<p>pianificare le attività di manutenzione, riparazione e sostituzione di infrastrutture e macchinari per i servizi di guida naturalistici e culturali</p>	<p>Metodologie, tecniche e strumenti nelle attività di manutenzione e progettazione di infrastrutture e attrezzature</p>	<p>complessivo delle attività dei servizi di guida naturalistica e culturale attraverso programmata manutenzione, riparazione e sostituzione</p> <p>Integrare la sostenibilità economica all'interno della gestione delle infrastrutture, dei materiali e delle apparecchiature</p> <p>Garantire il corretto funzionamento di tutte le infrastrutture e attrezzature relative all'interpretazione del patrimonio prima e durante la visita</p>	<p>sostenibilità e l'adeguamento delle infrastrutture delle attrezzature per ogni profilo di turista singolo o in gruppo</p>	
--	--	--	--	--	--	--

**3. Sezione B – Comuni competenze europee (attività, compiti, competenze, conoscenze, competenze / unità di risultati di apprendimento e crediti ECVET) specifici per le figure professionali di "Addetto all'interpretazione del patrimonio culturale e ambientale nell'accoglienza" e "Guida all'interpretazione del patrimonio culturale e ambientale".**

**GUIDA ALL'INTERPRETAZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE E AMBIENTALE**

<b>Aree di attività</b>	<b>Attività</b>	<b>Mansioni</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Competenze / unità risultati di apprendimento (ULO)</b>	<b>Crediti ECVET (ULO)</b>
Fornitura di servizi	Fornire guida interpretativa negli ambienti del patrimonio naturalistico	<p>Progettazione di una attività di interpretazione del patrimonio culturale e ambientale</p> <p>Orientamento e accompagnamento dei partecipanti in una attività di interpretazione del patrimonio culturale e ambientale</p> <p>Identificazione e valutazione di tutti i fattori interni ed esterni</p>	<p>Concetto di percorso interpretativo. Concetto di percorso storico</p> <p>Tipologia e segmenti di partecipanti alle attività di natura interpretative</p> <p>Preparazione e sviluppo della visita, percorso o itinerario: presentazione, spostamenti, servizi di coordinamento, programmazione e organizzazione dei tempi e controllo dei gruppi, le informazioni necessarie, uffici e punti di informazione turistica</p> <p>Metodi e tecniche per</p>	<p>Identificare e gestire i potenziali problemi di accessibilità fisica per i turisti</p> <p>Selezionare e organizzare i contenuti relativi alle esperienze, agli interessi e ai bisogni dei visitatori</p> <p>Preparare un'attività interpretativa della natura: identificare il percorso in base alle caratteristiche e alle aspettative del turista, verificare la fattibilità operativa e gli obblighi di legge da rispettare</p> <p>Identificare, analizzare e interpretare le varie fonti disponibili per fornire</p>	<p>Preparare e guidare le attività interpretative le escursioni nei contesti del patrimonio ambientale, essere flessibili per adattarlo a qualsiasi profilo turistico</p>	<b>6</b>

		<p>di condizionamento per l'attività interpretativa (ad esempio il clima, la qualità e il livello delle attrezzature, logistica di accesso, accessibilità)</p> <p>Raccolta di tutti i dati e le informazioni collegate al fine di garantire una esperienza interpretativa qualificata e sicura</p> <p>Capire il piano interpretativo al fine di attuare passeggiate e visite guidate</p> <p>Preparare le domande e gli argomenti in grado di ottenere il coinvolgimento</p>	<p>l'organizzazione di escursioni nella zona</p> <p>Tipi di itinerari: naturalistico, classico, educativo, tematico a seconda della stagione e del tipo di utente</p> <p>Tipi di itinerari per livello di difficoltà, altitudine, svantaggi tecnici, accessibilità e tutte le altre condizioni operative</p> <p>Tecniche per la progettazione di un itinerario: studio e utilizzo dei fattori di tempo e spazio, risorse e servizi</p> <p>Ricerca e selezione di informazioni sugli spazi e le risorse naturalistiche nei contesti regionali e locali</p> <p>Infrastrutture e attrezzature: sentieri, vedute, punti di osservazione della fauna selvatica, centri di interpretazione, centri di educazione ambientale, centri e risorse di accoglienza, giardini botanici, centri di fauna selvatica, fattorie didattiche, musei geologici,</p>	<p>informazioni per l'attività</p> <p>Preparare dossier, programmi e materiali aggiuntivi per gli utenti</p> <p>Guidare il gruppo e illustrare le attrazioni durante il tour.</p> <p>Fornire informazioni chiare, accurate e complete ai turisti</p> <p>Realizzare le escursioni tecniche di gruppo valorizzando le capacità psicofisiche dell'utente e l'adeguatezza del material</p> <p>Rispettare i tempi e i programmi, apportare modifiche rapide e razionali nel percorso a seconda dei fattori imprevisti</p> <p>Applicare tecniche e strumenti di utilizzo di cartografia, topografia e orientamento</p> <p>Progettare e adattare gli itinerari e predisporre visite per i diversi pubblici di riferimento</p> <p>Essere flessibile ad apportare modifiche e adattamenti degli itinerari per via di fattori esterni o interni (clima, incidenti, topografia, atmosfera nel gruppo,</p>		
--	--	---	---	--	--	--

		del pubblico	<p>grotte, eccetera... atti a sostenere il l'interpretazione del patrimonio</p> <p>Regolamentazione giuridica delle attività naturalistiche. Regole, permessi e divieti</p> <p>Interpretazione basata sul trattamento delle informazioni riguardo alle risorse naturali locali e regionali</p> <p>Possibilità interpretative di tutti i tipi di attrezzature e dei mezzi di supporto</p> <p>Trasmissione di informazioni sulle aree naturalistiche e sulle altre risorse naturalistiche per turisti e visitatori</p> <p>Geografia e storia come risorsa</p> <p>Patrimonio naturalistico</p> <p>Strade, sentieri e segnaletica della zona di riferimento, servizi e risorse di</p>	<p>etc.)</p> <p>Agevolare e proporre esperienze interpretative</p> <p>Condurre correttamente i gruppi con profili e sostrati diversi</p> <p>Identificare e gestire le potenziali minacce per il patrimonio e l'ambiente a causa delle visite turistiche</p> <p>Identificare e valutare l'attuale gestione e i potenziali fattori che possono disturbare l'esperienza turistica a seconda de fattori imprevisi.</p>		
--	--	--------------	---	--	--	--

			<p>localizzazione (aree di sosta, mense, ricoveri, bivacchi, etc.)</p> <p>Tecniche sui sentieri: attrezzature necessarie, tipi di terreno, sentieri segnati e non segnati, precauzioni e piani di emergenza / soccorso, percorsi alternative</p> <p>Tecniche di orientamento e strumenti di sopravvivenza chiave</p> <p>La sostenibilità applicata al percorso di progettazione</p> <p>Compensazione e rimozione dei rifiuti e dei segni del passaggio, riducendo al minimo l'impatto ambientale delle strade in mezzo natura</p> <p>Capacità di portata e limitazioni delle visite nella natura</p> <p>Codici e consigli per il comportamento responsabile del turista</p>			
Fornitura di	Fornire guida		Tipi e segmenti dei	Identificare e gestire i potenziali	Preparare e	<b>6</b>

servizi	interpretativa in un contesto di patrimonio culturale	<p>Progettazione e preparazione di una attività di interpretazione del patrimonio culturale</p> <p>Orientamento e accompagnamento o dei i partecipanti in una attività di interpretazione del patrimonio culturale</p> <p>Capire il piano interpretativo al fine di attuare passeggiate e visite guidate</p> <p>Preparare le domande e gli argomenti in grado di ottenere il coinvolgimento del pubblico</p>	<p>partecipanti nelle attività interpretative culturali</p> <p>Preparazione e sviluppo della visita, percorso o itinerario: presentazione, spostamenti, servizi di coordinamento, programmazione e organizzazione dei tempi e controllo dei gruppi, informazioni necessarie, uffici del turismo e punti di informazione turistica</p> <p>Infrastrutture per il tempo libero e per il turismo esistenti nella relativa area geografica di azione</p> <p>Capacità di portata e limitazioni d'uso negli spazi, nelle risorse e nei siti culturali</p> <p>Principi di base per condurre i partecipanti nelle attività interpretative culturali</p> <p>Gruppi di gestione in ambienti urbani, monumenti, aree rurali interne, spazi aperti, altri siti del patrimonio</p> <p>Legislazione e</p>	<p>problemi di accessibilità fisica per i turisti</p> <p>Selezionare e organizzare i contenuti relativi alle esperienze, agli interessi e ai bisogni dei visitatori</p> <p>Preparare una attività di interpretazione del patrimonio culturale, identificare il percorso sulla base delle caratteristiche e delle aspettative del turista, verificare la fattibilità operativa e obblighi di legge da rispettare</p> <p>Identificare, analizzare e interpretare le varie fonti disponibili per fornire informazioni</p> <p>Preparare dossier, programmi e materiali aggiuntivi per gli utenti</p> <p>Guidare il gruppo e illustrare le attrazioni durante il tour.</p> <p>Fornire informazioni chiare, accurate e complete ai turisti</p> <p>Rispettare i tempi e programmi, apportare modifiche rapide e razionali nel percorso a seconda dei fattori imprevisti</p>	<p>guidare le attività interpretative in un contesto del patrimonio culturale, essere flessibili ad adattarlo a qualsiasi profilo turistico</p>	
---------	---	--	--	--	---	--

			<p>regolamentazione applicabili alle attività di interpretazione e di guida al patrimonio culturale</p> <p>Possibilità interpretative di tutti i tipi di attrezzature e dei mezzi di supporto</p> <p>Codici e consigli per il comportamento responsabile del turista</p>	<p>Applicare le tecniche e utilizzare strumenti di cartografia, topografia e orientamento</p> <p>Progettare e adattare gli itinerari e predisporre visite per i diversi pubblici di riferimento</p> <p>Agevolare e proporre esperienze interpretative</p> <p>Condurre correttamente i gruppi con profili e sostrati diversi</p> <p>Identificare e gestire le potenziali minacce per il patrimonio e l'ambiente causate dalle visite turistiche</p> <p>Identificare e valutare l'attuale gestione e i potenziali fattori che possono disturbare l'esperienza turistica</p>		
--	--	--	--	---	--	--

**ADDETTO ALL'INTERPRETAZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE E AMBIENTALE NELL'ACCOGLIENZA**

<b>Aree di attività</b>	<b>Attività</b>	<b>Mansioni</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Competenze / unità risultanti di apprendimento (ULO)</b>	<b>Crediti ECVET (ULO)</b>
-------------------------	-----------------	-----------------	-------------------	----------------	---	------------------------------------

<p>Fornitura di servizi</p>	<p>Fornire Servizi di accoglienza</p>	<p>Ospitare i visitatori con risorse adeguate alle loro condizioni e interessi, in base a: età, condizione fisica, invalidità temporanea o permanente, mobilità ridotta, dimensione del gruppo, tipo di gruppo (famiglie, aziende, club e associazioni)</p> <p>Gestire le autorizzazioni e licenze, se necessario</p> <p>Gestire l'implementazione e di gite ed escursioni</p> <p>Amministrare indipendentemente guide e/o trasporti</p> <p>Preparare le domande e gli</p>	<p>Tipi e segmenti di clientela per origine</p> <p>Abilità sociali e tecniche per l'accoglienza e la ricezione dei visitatori</p> <p>Comunicazione verbale e non verbale nei servizi e nelle attività al pubblico</p> <p>Gestione dei tempi di servizio, gestione delle code e la gestione delle crisi</p> <p>Tipologie di risposta e attenzione alle richieste di informazioni non personali, gestione della posta elettronica e cartacea, social networking e altre formule derivate da tecnologie dell'informazione</p> <p>Supporto telefonico</p> <p>Tecniche di immagine personale e del protocollo</p> <p>L'Addetto all'interpretazione del patrimonio culturale e ambientale nell'accoglienza in</p>	<p>Identificare e gestire i potenziali problemi di accessibilità fisica per i turisti</p> <p>Selezionare e organizzare i contenuti relativi alle esperienze, agli interessi e ai bisogni dei visitatori</p> <p>Selezionare, archiviare ed elaborare le informazioni rilevanti sull'ambiente locale per presentarne il turismo e la potenzialità interpretativa, adattandole alle esigenze e ai bisogni dei clienti e agli obiettivi della pianificazione centrale o di destinazione</p> <p>Applicare le tecniche per il trattamento delle richieste di informazioni e fornire un servizio in funzione della domanda fatta e dei mezzi per applicarla</p> <p>Selezionare e trasmettere le informazioni in base alle richieste dei partner e al loro profilo ed interessi, utilizzando i mezzi più adeguati ad ogni caso</p> <p>Recuperare le informazioni e</p>	<p>Ricevere ed ospitare l'utente nelle strutture e nei servizi interpretativi, suggerendo i migliori itinerari e l'utilizzo ottimale delle infrastrutture delle attrezzature</p>	<p><b>3</b></p>
-----------------------------	---------------------------------------	--	---	--	--	-----------------

		<p>argomenti in grado di ottenere il coinvolgimento del pubblico</p> <p>Gestire l'acquisto di attrezzature sportive e di attrezzature di sicurezza</p> <p>Fornire materiale informativo su supporto cartaceo (opuscoli) e materiali interpretativi (guide topografiche, mappe) e spiegarne l'utilizzo ai visitatori</p> <p>Fornire informazioni e materiali interpretativi in formato digitale (APP, realtà aumentata)</p> <p>Garantire la sicurezza di visitatori centri,</p>	<p>qualità di consulente del tempo libero</p> <p>Tipologie, standard, potenziali utilizzi e capacità delle infrastrutture e dei servizi di interesse per l'utente: servizi turistici (alloggio, ristoranti, visite ed escursioni); servizi collaterali (servizi di shopping, tempo libero, intrattenimento e informazione ai visitatori); terziario (servizi sanitari, di emergenza e di sicurezza, finanziaria, personale), l'accesso e il trasporto, servizi generali e forniture</p> <p>Condizioni operative dei tour: sicurezza, difficoltà tecniche, ostacoli, altitudine, condizioni meteorologiche, dispositivi di soccorso e di emergenza, attiva e sicurezza passive</p> <p>Risorse e attrattive ambientali e culturali e, materiali e immateriali</p> <p>Fonti di informazioni a disposizione dei turisti: brochure convenzionali, guide topografiche, mappe,</p>	<p>facilitare gli utenti, adottando un atteggiamento a seconda della situazione, usando lo stile di comunicazione e lo standard di cortesia più appropriato</p> <p>Controllare la comprensione del messaggio emesso, come è stato ricevuto, mostrando un atteggiamento di empatia e collegamento verso l'interlocutore</p> <p>In situazioni di richieste e rivendicazioni, informare e consigliare la registrazione di quelle importanti che possono essere utilizzate, se necessario, in futuro al fine di migliorare i servizi e materiali</p> <p>Prendere in carico la necessità di servire gli utenti con cortesia, cercando di soddisfare le loro richieste, con gentilezza e discrezione; risolvere i reclami e promuovere la buona immagine del soggetto che fornisce il servizio</p> <p>Riconoscere l'importanza di agire in modo rapido e preciso in tutti i processi di erogazione dei servizi</p>		
--	--	--	---	--	--	--

		<p>strutture e servizi</p> <p>To ensure quality conditions of the experience of visitors centres and facilities</p> <p>Raccogliere i dati necessari per le statistiche e i sondaggi sulla soddisfazione dei visitatori</p> <p>Fornire ai visitatori e turisti informazioni operative in materia di salute e la sicurezza</p> <p>Fornire ai visitatori e turisti informazioni operative sulla qualità degli aspetti di prestazione</p>	<p>ragnatele, applicazioni, mappatura, realtà aumentata</p> <p>Supporti interpretativi a disposizione dei turisti: sentieri, pannelli, tavole interpretative, puntatori, etc</p> <p>...</p> <p>Condizioni amministrative: la capacità di portata dei sentieri, le attività ammesse</p> <p>Licenze di attività</p> <p>Gestione del sistema dei suggerimenti, delle denunce e dei reclami, attenzione al cliente</p> <p>Legislazione a tutela dell'utente e del consumatore</p> <p>Ottenere le informazioni utili per le statistiche sui servizi e sul turismo e le indagini di gradimento</p> <p>Cornice legale e normativa applicabile per ogni spazio / sito / risorsa.</p>	<p>dal punto di vista della qualità percepita dall'utente</p>		
--	--	---	--	---	--	--

<p>Fornitura di servizi</p>	<p>Gestione delle attività interpretative, delle escursioni e delle visite</p>	<p>Sviluppare e organizzare attività, escursioni e visite la cui componente principale sia l'interpretazione del patrimonio; che siano appropriati e competitive sul mercato, o che soddisfino le esigenze della domanda specifica</p> <p>Sviluppare e organizzare le attività interpretative, le escursioni e le visite che hanno raggiunto la soddisfazione del cliente</p> <p>Gestire le prenotazioni in modo da soddisfare o superare i livelli di</p>	<p>Struttura del mercato turistico a livello mondiale</p> <p>Struttura del nuovo mercato turistico a livello locale</p> <p>Servizi di alloggio, cibo e bevande, per il tempo libero e di ospitalità nella zona</p> <p>Servizi di trasporto nella zona</p> <p>Altri elementi e componenti nelle attività interpretative, escursioni e visite</p> <p>Programmazione di attività interpretative, escursioni e visite</p> <p>Condizioni operative per le visite turistiche della zona</p> <p>Tempistica delle attività interpretative per le varie tipologie di pubblico</p>	<p>Analizzare l'evoluzione del concetto di turismo, identificare gli elementi del sistema turistico</p> <p>Analizzare il mercato del turismo nella zona geografica interessata</p> <p>Identificare i fornitori più importanti nel mercato geografico del turismo e descrivere le caratteristiche delle rispettive offerte</p> <p>Spiegare le caratteristiche del turismo sostenibile e responsabile e descrivere i suoi fattori determinanti</p> <p>Sviluppare i processi di progettazione, sviluppo, programmazione, gestione di attività, escursioni e visite sulla base dell'interpretazione del patrimonio, dell'individuazione e dell'applicazione di procedure, di risorse tecniche e tecnologiche</p> <p>Analizzare le attività interpretative incluse nel tour operator, stabilire le sue caratteristiche peculiari, confrontare e determinare i suoi vantaggi competitivi</p>	<p>Programmare e pianificare le attività interpretative, le escursioni e le visite, pienamente operative e pronte per essere presentate al mercato del turismo</p>	<p>9</p>
-----------------------------	--	--	--	--	--	----------

		vendita previsti		<p>Formalizzare i documenti necessari a garantire la fornitura dei servizi inclusi, e determinare i controlli necessari per garantire il funzionamento e le prestazioni delle azioni previste, indicare le opportune misure correttive per possibili deviazioni</p> <p>Compilare I documenti amministrativi e contabili delle attività, delle escursioni e delle visite, e I progetti di relazione</p> <p>Inserire il ruolo di interpretazione del patrimonio culturale, al fine di qualificare i servizi e le esperienze turistiche</p> <p>Trasmettere e compilare la qualità della prestazione e l'indagine sulla soddisfazione dei cliente</p> <p>Inserire fattori di sostenibilità sociale e ambientale all'interno di escursioni, visite e percorsi autoguidati</p> <p>Identificare e gestire le potenziali minacce per il patrimonio e l'ambiente dovute alle visite turistiche</p>		
--	--	------------------	--	---	--	--

				Identificare e valutare l'attuale gestione e i potenziali fattori che possono disturbare l'esperienza turistica		
--	--	--	--	---	--	--

#### 4. Sezione C – Competenze specifiche del territorio (nazionale/regionale) per le principali figure professionali

##### Addendum Spagnolo

Aree di attività	Attività	Mansioni	Conoscenze	Abilità	Competenze / unità risultati di apprendimento (ULO)	Crediti ECVET (ULO)
Gestione aziendale	Gestione amministrativa e di marketing	Gestione dell'amministrazione, della contabilità, del controllo di bilancio e delle attività finanziarie dei servizi di interpretazione	<p>Principi di base della gestione economica in materia di pianificazione e controllo del bilancio (per entrambi, le imprese e lavoro autonomo)</p> <p>Principi di base della gestione del progetto</p> <p>Principi di base del marketing (profili della domanda, segmentazione, promozione, comunicazione, commercializzazione, distribuzione)</p> <p>Conoscenza di base delle</p>	<p>Analizzare il ruolo e il processo di pianificazione aziendale o istituzionale e definire piani adeguati</p> <p>Descrivere le fasi e le operazioni logiche di un processo di pianificazione aziendale o istituzionale e di un approccio razionale alla definizione degli obiettivi, prendere decisioni e mezzi di selezione</p> <p>Gestire il bilancio e tenere traccia del controllo: impostare il budget interpretando i dati di input relativi agli obiettivi economici e finanziari della società, al fine di</p>	Gestire le attività amministrative e i principi del bilancio principi e le attività fondamentali di marketing associati ai servizi di interpretazione	<b>4</b>

			<p>procedure amministrative (metodi e documentazione)</p> <p>Aspetti fondamentali del quadro giuridico e relativa legislazione</p>	<p>prevedere il risultato economico; monitorare periodicamente i costi ed i ricavi degli obiettivi per valutare eventuali deviazioni; prendere le giuste azioni se necessario</p> <p>Fornire una panoramica dei risultati intermedi e finali attraverso relazioni periodiche</p> <p>Analizzare le strutture organizzative e funzionali che caratterizzano le diverse tipologie di enti interpretativi e le loro relazioni interne ed esterne</p> <p>Differenziare i metodi per la definizione dei posti di lavoro e selezionare il personale idoneo per le aziende di interpretazione del patrimonio culturale, confrontarli criticamente</p> <p>Determinare i rapporti di marketing, operativi e contrattuali dei fornitori di servizi e prodotti interpretativi con diversi fornitori di servizi turistici</p> <p>Garantire il corretto svolgimento delle funzioni amministrative relative ai servizi forniti</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>Comprendere il quadro giuridico applicabile all'interpretazione del patrimonio, sia per le aziende che per i liberi professionisti</p> <p>Essere in grado di programmare e svolgere attività di marketing di base</p>		
Gestione aziendale	Comunicazione in lingua spagnola	Comunicazione in lingua spagnola nelle attività professionali nel settore del turismo	Conoscenza della lingua spagnola corrispondente al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue)	Utilizzare le competenze in lingua spagnola corrispondente al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue), nell'ambito dell'esercizio dell'attività professionale	Comunicare in lingua spagnola (min. Livello B2 QCER -Comune Quadro europeo di riferimento per le lingue)	<b>2</b>
Gestione aziendale	Comunicazione in lingua inglese	Comunicazione in lingua inglese nelle attività professionali nel settore del turismo	Conoscenza della lingua inglese corrispondente al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue))	Utilizzare le competenze in lingua inglese corrispondente al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue), nell'ambito dell'esercizio dell'attività professionale	Comunicare in lingua inglese (min. Livello B2 QCER - Comune Quadro europeo di riferimento per le lingue)	<b>2</b>
Tirocini e stage professionali						<b>13*</b>

**\* La Spagna stabilisce 21 crediti ECVET nella "Sezione C", perché 13 crediti ECVET (370 ore) di formazione e tirocini di formazione professionale sono obbligatori secondo la normativa nazionale.**

## Addendum Italiano

Aree di attività	Attività	Compiti	Conoscenze	Abilità	Competenze / unità risultati di apprendimento (ULO)	Crediti ECVET (ULO)
Definizione degli obiettivi	Definizione e gestione di un'attività lavorativa nel rispetto del diritto del lavoro italiano	<p>Definizione degli aspetti contrattuali di un'attività lavorativa in Italia</p> <p>Gestione delle procedure obbligatorie e adempimenti per l'avvio e la pratica di una attività lavorativa in Italia</p>	<p>Diritto del lavoro italiano, in particolare per le caratteristiche dei contratti di lavoro più frequentemente utilizzati per le attività di lavoro dipendente e autonomo.</p> <p>Principi in materia di responsabilità civile e penale dei lavoratori.</p> <p>Elementi di normativa fiscale, in particolare per i lavoratori autonomi</p> <p>Aspetti di sicurezza contrattuali, fiscali e sociali.</p>	<p>Definire gli aspetti contrattuali di una attività lavorativa in Italia: verificare la pertinenza e la precisione del contratto di lavoro rispetto all'attività lavoro richiesto</p> <p>Comprendere gli adempimenti necessari per la corretta applicazione di un contratto di lavoro per i lavoratori autonomi in Italia: gestire le procedure obbligatorie per l'avvio di un'attività lavorativa come lavoratore autonomo; gestire l'adempimento fiscale e sociale obbligatoria per la sicurezza secondo il tipo di attività lavorativa</p>	Esercitare la professione come lavoratore subordinato o autonomo in Italia	2

			Responsabilità sulla contabilità, a seconda del tipo di lavoro.			
Definizione degli obiettivi	Definizione e gestione della specifica attività lavorativa in Italia	Gestione delle procedure ed egli adempimenti legali e organizzativi per l'avvio e la pratica della specifica attività lavorativa in Italia	<p>Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro, se applicabili, e modelli di contratto standard.</p> <p>Principi e regole per l'esercizio d'impresa dell'attività professionale specifica (impresa che esercita attività interpretative), e procedura di registrazione presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura nazionali e regionali.</p> <p>Principali tendenze di sviluppo, tecnologia e mercato nel settore italiano dell'interpretazione.</p> <p>Le figure professionali del settore interpretativo italiano.</p>	<p>Applicare le conoscenze sulle caratteristiche, l'evoluzione dei processi, sui prodotti e sul contesto, nel campo professionale del settore interpretativo in Italia</p> <p>Definire le condizioni del servizio interpretativo professionale, negoziandole a partire dal sistema contrattuale applicabile e considerando gli incentivi economici di cui possono beneficiare i clienti, stipulando i diversi contratti di servizio in accordo con le norme civili e fiscali italiane applicabili, generali e specifiche</p>	Applicare e gestire le tendenze legislative e di sviluppo che caratterizzano l'attività professionale specifica in Italia.	<b>3</b>

Beni e servizi di produzione	Comunicazione in italiano	Comunicazione in italiano all'interno delle attività professionali interpretative	Conoscenza della lingua italiana corrispondente al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue)	Utilizzare le competenze in lingua italiana corrispondente al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue), nell'ambito dell'esercizio dell'attività professionale	Comunicare in italiano (min. Livello B2 QCER - Comune Quadro europeo di riferimento per le lingue)	<b>3</b>

## Addendo Ungherese

Aree di attività	Attività	Mansioni	Conoscenze	Abilità	Competenze / unità risultati di apprendimento (ULO)	Crediti ECVET (ULO)
Gestione aziendale	Gestione delle attività di marketing e amministrativa	Gestione degli organi di amministrazione, contabilità, controllo di bilancio e attività finanziarie dei servizi di interpretazione	<p>Principi di base della gestione economica in materia di pianificazione e controllo del bilancio (per entrambi, le imprese e lavoro autonomo)</p> <p>Principi base del project management</p> <p>Principi di base del marketing (profili della domanda, segmentazione, promozione, comunicazione, commercializzazione, distribuzione)</p> <p>Conoscenza di base delle procedure amministrative (metodi e documentazione)</p> <p>Aspetti fondamentali del quadro giuridico e la relativa</p>	<p>Analizzare il ruolo e il processo di pianificazione aziendale o istituzionale e definire piani adeguati.</p> <p>Descrivere le fasi e le operazioni logiche di un processo di pianificazione aziendale o istituzionale e l'approccio razionale alla definizione degli obiettivi, prendere decisioni e mezzi di selezione.</p> <p>Gestire il bilancio e tenere traccia di controllo: impostare il budget interpretando i dati di input relativi agli obiettivi economici e finanziari della società al fine di prevedere risultati economici; monitorare periodicamente i costi ed i ricavi degli obiettivi per valutare eventuali scostamenti e intraprendere le azioni giuste, se necessario.</p>	Gestire le attività amministrative e i principi del bilancio principi e le attività fondamentali di marketing associati ai servizi di interpretazione	<b>1</b>

			legislazione	<p>Fornire una panoramica dei risultati intermedi e finali attraverso relazioni periodiche</p> <p>Analizzare le strutture organizzative e funzionali che caratterizzano i diversi tipi di enti interpretativi e le loro relazioni interne ed esterne</p> <p>Differenziare i metodi per la definizione dei posti di lavoro e la selezione di personale idoneo per le aziende di interpretazione del patrimonio culturale, confrontarli criticamente</p> <p>Determinare i rapporti di marketing, operativi e contrattuali dei fornitori di servizi e prodotti interpretativi con diversi fornitori di servizi turistici</p> <p>Garantire il corretto svolgimento delle funzioni amministrative relative ai servizi forniti.</p>		
Gestione aziendale	Comunicazione in lingua ungherese	Comunicazione in lingua ungherese all'interno di attività professionali nel settore del turismo	Conoscenza della lingua ungherese corrispondente al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue)	Utilizzare le competenze in lingua ungherese corrispondente al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue), nell'ambito dell'esercizio dell'attività professionale	Comunicare in lingua ungherese (min. Livello B2 QCER -Comune Quadro europeo di riferimento per le	4

					lingue)	
Gestione aziendale	Comunicazione in lingua inglese	Comunicazione in inglese in attività professionali nel turismo	Conoscenza della lingua inglese corrispondente al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue	Utilizzare le competenze in lingua inglese corrispondente al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue), nell'ambito dell'esercizio dell'attività professionale	Comunicare in inglese (min. Livello B2 QCER -Comune Quadro europeo di riferimento per le lingue)	<b>3</b>

## Addendum Belga

Aree di attività	Attività	Mansioni	Conoscenze	Abilità	Competenze / unità risultati di apprendimento (ULO)	Crediti ECVET (ULO)
Gestione aziendale (solo per il lavoro autonomo)	Gestione amministrativa e del marketing	Gestione degli organi di amministrazione, contabilità, controllo di bilancio e attività finanziarie dei servizi di interpretazione	<p>Principi di base della gestione economica in materia di pianificazione e controllo del budget</p> <p>Principi di base del marketing (profili della domanda, segmentazione, promozione, comunicazione, commercializzazione, distribuzione)</p> <p>Conoscenza di base delle procedure amministrative (metodi e documentazione)</p> <p>Aspetti fondamentali del quadro giuridico e della relativa legislazione</p>	<p>Analizzare il ruolo e il processo della pianificazione aziendale o istituzionale e definire piani adeguati.</p> <p>Descrivere le fasi e le operazioni logiche di un processo di pianificazione aziendale o istituzionale e di un approccio razionale per la definizione degli obiettivi, prendere decisioni e per le modalità di selezione</p> <p>Gestire il bilancio e tenere traccia di controllo: impostare il budget interpretando i dati di input relativi agli obiettivi economici e finanziari della società al fine di prevedere risultati economici; monitorare periodicamente i costi ed i ricavi degli obiettivi per valutare eventuali scostamenti e intraprendere le azioni giuste, se necessario.</p>	Gestire le attività amministrative e di bilancio e i principi fondamentali del marketing associati ai servizi di interpretazione	3

				<p>Analizzare le strutture organizzative e funzionali che caratterizzano i diversi tipi di enti interpretative e le loro relazioni interne ed esterne</p> <p>Collaborare e proporre una strategia di marketing e stipulare contratti con i fornitori di servizi e prodotti interpretativi e i diversi fornitori di servizi turistici.</p> <p>Garantire il corretto svolgimento delle funzioni amministrative relative ai servizi forniti.</p>		
Comunicazione : il linguaggio a seconda delle esigenze regionali	Comunicazione: il linguaggio a seconda delle esigenze regionali (come prima lingua)	Comunicazione: il linguaggio a seconda delle esigenze regionali all'interno delle attività professionali del turismo nel settore sanitario	Conoscenza della lingua in base alle esigenze regionali corrispondenti al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue)	Utilizzare le competenze nella lingua in base alle esigenze regionali corrispondenti al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue), nell'ambito dell'esercizio dell'attività professionale	Comunicare nella lingua in base alle esigenze regionali (min. livello B2 QCER -Comune Quadro europeo di riferimento per le lingue)	<b>2</b>
Comunicazione : il linguaggio a seconda delle esigenze regionali	Comunicazione nella lingua in base alle esigenze regionali (come seconda lingua)	Comunicazione nella lingua in base alle esigenze regionali all'interno attività professionali nel settore del turismo	Conoscenza della lingua francese o fiammingo corrispondente al livello A2 del QCER (Quadro Comune Europeo di Riferimento per le	Utilizzare le competenze nella lingua in base alle esigenze regionali corrispondenti al livello A2 del QCER (Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue) entro l'esercizio dell'attività professionale	Comunicare nella lingua in base alle esigenze regionali (min. livello A2 del QCER -Comune Quadro europeo di	<b>1</b>

			Lingue)		riferimento per le lingue )	
Comunicazione	Comunicazione in inglese	Comunicazione in inglese all'interno delle attività professionali nel settore del turismo	Conoscenza della lingua inglese corrispondente al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue)	Utilizzare le competenze in lingua inglese corrispondenti al livello B2 QCER (Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue), nell'ambito dell'esercizio dell'attività professionale	Comunicare in inglese (min. Livello B2 QCER -Comune Quadro europeo di riferimento per le lingue)	<b>2</b>

## Addendum Austriaco

Aree di attività	Attività	Mansioni	Conoscenze	Abilità	Competenze / unità risultati di apprendimento (ULO)	Crediti ECVET (ULO)
Gestione aziendale	Gestione amministrativa e di marketing	Gestione degli organi di amministrazione, contabilità, controllo di bilancio e attività finanziarie dei servizi di interpretazione	<p>Principi di base della gestione economica in materia di pianificazione e controllo del bilancio (per entrambi, le imprese e il lavoro autonomo)</p> <p>Principi di base del project management</p> <p>Conoscenza di base delle procedure amministrative (metodi e documentazione)</p> <p>Aspetti fondamentali del quadro giuridico e relativa legislazione</p>	<p>Analizzare il ruolo e il processo di pianificazione aziendale o istituzionale e definire piani adeguati.</p> <p>Descrivere le fasi e le operazioni logiche di un processo di pianificazione aziendale o istituzionale e l'approccio razionale alla definizione degli obiettivi, prendere decisioni e mezzi di selezione.</p> <p>Gestire il bilancio e tenere traccia di controllo: impostare il budget interpretando i dati di input relativi agli obiettivi economici e finanziari della società al fine di prevedere risultati economici; monitorare periodicamente i costi ed i ricavi degli obiettivi per valutare eventuali scostamenti e intraprendere le azioni giuste, se necessario</p> <p>Fornire una panoramica dei</p>	Gestire i principi amministrativi e di bilancio fondamentali associati ai servizi di interpretazione	3

				<p>risultati intermedi e finali attraverso relazioni periodiche.</p> <p>Per garantire il corretto svolgimento delle funzioni amministrative relative ai servizi forniti.</p>		
Gestione aziendale	Comunicazione in una seconda lingua	Comunicazione in una seconda lingua nelle attività professionali del turismo	La conoscenza di una seconda lingua di livello intermedio superiore	Utilizzare le competenze in una seconda lingua ed essere in grado di comprendere i principali argomenti, interagire con una certa scioltezza e spontaneità che rendono possibile un'interazione regolare e produrre un testo chiaro e dettagliato	Comunicare in una seconda lingua a livello intermedio	<b>5</b>

### Addendum Sloveno

Aree di attività	Attività	Mansioni	Conoscenze	Abilità	Competenze / unità risultati di apprendimento (ULO)	Crediti ECVET (ULO)
Gestione aziendale	Gestione amministrativa e di marketing	Gestione degli organi di amministrazione, contabilità, controllo di bilancio e attività finanziarie dei servizi di interpretazione	<p>Principi di base della gestione economica in materia di pianificazione e controllo del bilancio (per entrambi, le imprese e il lavoro autonomo)</p> <p>Principi di base del project management</p> <p>Principi di base del marketing (profili della domanda, segmentazione, promozione, comunicazione, commercializzazione, distribuzione)</p> <p>Conoscenza di base delle procedure amministrative (metodi e documentazione)</p> <p>Aspetti fondamentali del quadro giuridico e relativa legislazione</p>	<p>Analizzare il ruolo e il processo di pianificazione aziendale o istituzionale e definire piani adeguati.</p> <p>Descrivere le fasi e le operazioni logiche di un processo di pianificazione aziendale o istituzionale e di un approccio razionale per definire gli obiettivi, prendere decisioni e selezionare.</p> <p>Gestire il bilancio e tenere traccia di controllo: impostare il budget interpretando i dati di input relativi agli obiettivi economici e finanziari della società al fine di prevedere risultati economici; monitorare periodicamente i costi ed i ricavi degli obiettivi per valutare eventuali scostamenti e intraprendere le azioni giuste, se necessario.</p> <p>Fornire una panoramica dei</p>	To manage the fundamental administrative and budget principles and marketing activities associated to interpretive services	8

				<p>risultati intermedi e finali attraverso relazioni periodiche.</p> <p>Analizzare le strutture organizzative e funzionali che caratterizzano diversi tipi di enti interpretativi e le loro relazioni interne ed esterne</p> <p>Differenziare i metodi per la definizione dei posti di lavoro e la selezione di personale idoneo alle aziende di interpretazione del patrimonio culturale, confrontarli criticamente.</p> <p>Collaborare e proporre una strategia di marketing e stipulare contratti con i fornitori di servizi e prodotti interpretativi e i diversi fornitori di servizi turistici.</p> <p>Garantire il corretto svolgimento delle funzioni amministrative relative ai servizi forniti.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

## Addendum Tedesco

Aree di attività	Attività	Mansioni	Conoscenze	Abilità	Competenze / unità risultati di apprendimento (ULO)	Crediti ECVET (ULO)
Gestione aziendale	Gestione amministrativa e di marketing	Gestione degli organi di amministrazione, contabilità, controllo di bilancio e attività finanziarie dei servizi di interpretazione	<p>Principi di base della gestione economica in materia di pianificazione e controllo del bilancio (per entrambi, le imprese e il lavoro autonomo)</p> <p>Principi di base del project management</p> <p>Conoscenza di base delle procedure amministrative (metodi e documentazione)</p> <p>Aspetti fondamentali del quadro giuridico e relativa legislazione</p>	<p>processo di pianificazione aziendale o istituzionale e definire piani adeguati.</p> <p>Descrivere le fasi e le operazioni logiche di un processo di pianificazione aziendale o istituzionale e di un approccio razionale per definire gli obiettivi, prendere decisioni e selezionare.</p> <p>Gestire il bilancio e tenere traccia di controllo: impostare il budget interpretando i dati di input relativi agli obiettivi economici e ambientali della società al fine di prevedere risultati economici; monitorare periodicamente i costi ed i ricavi degli obiettivi per valutare eventuali scostamenti e intraprendere le azioni giuste, se necessario.</p> <p>Fornire una panoramica dei risultati intermedi e finali</p>	Gestire i principi amministrativi e di bilancio fondamentali associati ai servizi di interpretazione	3

				<p>attraverso relazioni periodiche.</p> <p>Analizzare le strutture organizzative e funzionali che caratterizzano diversi tipi di enti interpretativi e le loro relazioni interne ed esterne</p>		
Gestione aziendale	Comunicazione in una seconda lingua	Comunicazione in una seconda lingua nelle attività professionali del turismo	La conoscenza di una seconda lingua di livello intermedio superiore	Utilizzare le competenze in una seconda lingua ed essere in grado di comprendere i principali argomenti, interagire con una certa scioltezza e spontaneità che rendono possibile un'interazione regolare e produrre un testo chiaro e dettagliato	Comunicare in una seconda lingua a livello intermedio	<b>5</b>

### Tabella riepilogativa dei crediti ECVET

	ECVET Crediti per le competenze comuni a tutti i paesi partecipanti	ECVET Crediti per le competenze specifiche di ogni Nazione partecipante	Totale Crediti ECVET
Crediti ECVET relativi alle comuni competenze europee, trasversali alle figure professionali - Sezione A	40		40
Sezione B - Crediti ECVET connessi a competenze europee comuni, specifici per ogni figura professionali: "Addetto all'interpretazione del patrimonio culturale e ambientale" e "Guida all'interpretazione del patrimonio culturale e ambientale"	12		12
Sezione C - Crediti ECVET connessi a specifiche competenze territoriali delle figure professionali territoriali (regionali / nazionali)		8	8
<b>Totale</b>	<b>52</b>	<b>8</b>	<b>60</b>