Az egész életen át tartó tanulás programja

INTERPRETING OUR EUROPEAN HERITAGE

Egész életen át tartó tanulás program 2007- 2013 (2012/C 232/04)
Leonardo da Vinci alprogram. Pályázati felhívás: 2013 EAC/S07/12
"Innovációtranszfer"
Proiekt száma: 2013-1-ES1-LEO05-66707

„EURÓPAI ÖRÖKSÉGÜNK INTERPRETÁLÁSA”

ECVET folyamat a turizmus szektorban működő szakmák tanulási eredményeinek és képesítéseinek átláthatóvá, valamint egységesen elismerhetővé tételéért Európa szerte

WP4 – Az új európai közös szakmai képesítés tervezete a turizmus ágazatban az „örökség interpretálása” tevékenységekre, feladatokra, tudásra, készségekre, kompetenciákra, tanulási eredmények egységeire és a kapcsolódó Európai szakoktatási és szakképzési kreditrendszer (ECVET) kreditjeire vonatkozóan

Az európai szakmák tervezete a turizmus ágazatban

„INTERPRETÍV GUIDE” ÉS „INTERPRETÍV HOST”

2. változat- 2015. április

Az Európai Bizottság támogatást nyújtott ennek a projektnek a költségeihez. Ez a kiadvány (közlemény) a szerző nézeteit tükrözi, és az Európai Bizottság nem tehető felelőssé az abban foglaltak bárminemű felhasználásért.

TARTALOM

1. Előzmény 3

2. A Fejezet – Közös európai kompetenciák (tevékenységek, célok, készségek, tudás, kompetenciák/ tanulási eredmények egységei és Európai szakoktatási és szakképzési kreditrendszer (ECVET) kreditek), melyek transzverzálisak az „Interpretív Guide" és „Interpretív Host" szakemberre vonatkozóan 4

3. B Fejezet – Közös európai kompetenciák (tevékenységek, feladatok, készségek, tudás, kompetenciák/ tanulási eredmények egységei és Európai szakoktatási és szakképzési kreditrendszer (ECVET) kreditek), melyek sajátosak az „Interpretív Guide" és „Interpretív Host" szakemberre vonatkozóan 27

INTERPRETív GUIDE 27

INTERPRETÍV HOST 34

4. C Fejezet – Sajátos területi (nemzeti/regionális) kompetenciák a fő szakmák számára 42

1. Előzmény

A 4. Nemzeteken átívelő Konzorcium gyűlése alatt (Bécs – 2014. szeptember 22. és 23.), az Európai Örökségünk Interpretálása partnerek közös megközelítést osztottak meg a munkacsomag 4 tevékenységeinek megszervezése érdekében, melynek célja az európai szakmák felvázolása a turizmus ágazatban, kezdve a szakma-határtól, amit közösen határoztak meg a partnerek a résztvevő országok VET rendszereinek segítségével a 2. munkacsomag tevékenységei során.

A partnerség úgy döntött, a következő szakmákon fog dolgozni:

- Interpretív Host
- Interpretív Guide

Miután a szakemberek kompetenciáit kimondták, a partnerek tovább léptek a tevékenységek, feladatok, készségek, tudás, tanulási eredmények egységeinek és az Európai szakoktatási és szakképzési kreditrendszer (ECVET) kreditek közös meghatározásával minden szakmára, egy közös eszközt használva, melyet sajátosan erre a célra dolgoztak ki.

Ezt a közös eszközt használva a partnerek 2014-ben júliustól decemberig megtervezték mind az európai közös, mind a sajátos területi kompetenciák körét.

A következő oldalakon a szakmák bemutatására kerül sor, ahogy azokat a partnerek megtervezték.

Az első és a második kompetencia terület tartalma közös az összes résztvevő ország számára.

A harmadik kompetencia terület tartalmát több „melléklet” tartalmazza, minden résztvevő ország számára van egy, a szakmákat illetően pedig közösnek mondható.

Az Európai szakoktatási és szakképzési kreditrendszer (ECVET) összes kreditje 60 mind az Interpretív Host, mind az Interpretív Guide esetében.

2. A Fejezet – Közös európai kompetenciák (tevékenységek, célok, készségek, tudás, kompetenciák/ tanulási eredmények egységei és Európai szakoktatási és szakképzési kreditrendszer (ECVET) kreditek), melyek transzverzálisak az „Interpretív Guide" és „Interpretív Host" szakemberre vonatkozóan

Tevékenységi területek	**Tevékenységek**	**Feladatok**	**Tudás**	**Készségek**	**Kompetenciák / Tanulási eredmények egységei** (ULO)	**ECVET kreditek** (ULO)
Célkitűzések, és terméktervezés meghatározása	Örökség interpretálás meghatározása és fogalma	A természeti és kulturális örökség leírása és az örökség interpretálásának fontossága és kapcsolata más tevékenységekkel Az örökség jogi keretrendszerének létrehozása Az örökség interpretálása és az idegenforgalmi termékek közti kapcsolat	Az örökség interpretálásának történelme és elvei Az örökség interpretálása a kulturális és természeti vagyonban. Elvek és célkitűzések Örökség interpretálás és idegenforgalom: az örökség interpretálás szerepe a szervezett vagy kötetlen szabadidős	Az örökség interpretálása fogalom elemzése az idők során, az összetevő elemek azonosítása Azon tényezők azonosítása és megmagyarázása, melyek a szabadidős tevékenységek, pihenés, idegenforgalom, oktatás, védelem és interpretálás iránti jelenlegi igényt befolyásolják Azon változók leírása, melyek meghatározzák a fejlődést és irányzatokat az idegenforgalmi keresletben és kínálatban, valamint kapcsolatukat az örökséggel	Megérteni és ismerni az örökség interpretálási hátteret és keretrendszert, megállapítani a szabályozási tényezőket és szerepüket a turista tevékenységre természeti és kulturális kontextuson belül	**4**

		megállapítása	tevékenységekben Interpretáló média: személyes és személytelen Interpretáló infrastruktúra: ösvények, látogatóközpontok, ökomúzeumok, interpretáló központok, helyi erőforrás központok Aktuális irodalom, tanulmányok és kutatás az interpretálás területén Az örökség interpretálás kapcsolata a pihenéssel általánosságban véve, szervezett pihenéssel, nyilvános használat, idegenforgalom,	A jelenlegi idegenforgalmi áramlások leírása és a piaci helyzet indoklása a különböző turista célállomásokon az örökségi erőforrásokkal kapcsolatban Az örökségi erőforrásokon alapuló különböző szolgáltatások és termékek fő jellemzőinek magyarázata A természeti és kulturális örökségen alapuló legjelentősebb szolgáltatás nyújtók és termékek azonosítása, a termékek jellemzőinek leírása érdekében Az örökség interpretálás szerepének azonosítása az örökség értékelésében, védelmében és megőrzésében Az örökség interpretálásának köszönhető idegenforgalmi szolgáltatások és termékek minősítési és innovációs eljárásának felismerése		

			oktatás, megőrzés Jogi keretrendszer helyi, nemzeti és európai szinten Az interpretáló szolgáltatások szerepe (infrastruktúra, anyag és emberek) a nyilvános felhasználásban, pihenésben és idegenforgalmi tevékenységekben Örökség-interpretálás használati modellek és példák az idegenforgalmi tevékenységek keretében Örökség dinamizálása és örökség animálása, mint örökség-interpretálási eszközök	Az örökség interpretálás szerepének azonosítása a helyi közösségek és célállomások azonosságának meghatározásában és erősítésében Az örökségen alapuló szolgáltatások és termékek fő jellemzőinek leírása helyi, nemzeti és európai szinten Az örökség interpretálás szerepének megértése az idegenforgalmi tapasztalat változatossá tétele és gazdagítása érdekében Az örökség interpretálás perspektívájának, felfogásának és szerepének beillesztése a szabadidős és idegenforgalmi szolgáltatások közé		

			A sajátos kapcsolat az örökség interpretáló szerep és az idegenvezető szerep között, a szakemberek lehető legtágabb nézetével Az örökség interpretálás szerepe az idegenforgalmi termékek és szolgáltatások minősítésében			
Célkitűzések, és terméktervezés meghatározása	Örökség források elemzése	A materiális és immateriális erőforrások azonosítása, melyek az örökséget képezik A technikák alkalmazása az örökség erőforrásainak elemzése céljából Az örökség erőforrások	Az örökség erőforrás elemzések eljárásai (írásos és szóbeli források, tudományos kutatás, helyben történő adatgyűjtés, stb.) A kutatás fontossága és az erőforrások mély megértése az interpretátor inputjának és képességének támogatása céljából Az erőforrás szerepe a	A fő örökség erőforrás típusok leírása és a potenciális kereslet megmagyarázása Kutatási és elemzési módszerek és technikák kiválasztása és alkalmazása, melyek felfedik az örökség erőforrások potenciális és lehetséges pozicionálását egy sajátos tevékenységi területen Egy adott terület örökség erőforrás katalógusának és leltárának azonosítása Az örökség erőforrások	Pontos és átfogó kutatás elvégzése az örökség erőforrásokhoz kapcsolódóan (materiális és immateriális), lehetővé téve számukra, hogy az idegenforgalmi szolgáltatások és termékek fontos összetevők	**3**

		fontosságának értékelése helyi és globális szinten.	helyi örökségben Az erőforrás szerepe a globális örökségben A látogatás szabályozó tényezői (az erőforrás teherbírása, idegenforgalmi infrastruktúra és teljesítmény kapacitás)	pozicionálásának elemzése egy sajátos tevékenységi területen Helyi szinten az örökség erőforrásokon alapuló termékek és szolgáltatások létrehozására, javítására és fejlesztésére irányuló stratégiák végrehajtása, miközben figyelembe veszik a hely idegenforgalom potenciálját, az aktuális és potenciális keresletet és környezetvédelmet Az örökség erőforrások szerepének megértése turistalátványosságként A teherbíró képesség szabályozó tényezőinek alkalmazása a tervezetre és idegenforgalmi szolgáltatások és tapasztalatok minősítése A különböző szintű látványosság keresletek megértése a különböző erőforrások szerint A fenntartható fejlődés és a	legyenek a célállomást interpretáló tervek keretében	

				környezetvédelem elvének alkalmazása, amikor örökség erőforrásokon alapuló tevékenységeket programál A társadalmi, környezeti és gazdasági tényezők közti egyensúly megértése és alkalmazása egy örökségi hely vagy örökségi célállomás fenntartható fejlődésén belül A megfelelő feltételek meghatározása és az örökség felkészítése a szabadidős és turista látogatásokra		
Célkitűzések, és terméktervezés meghatározása	A célcsoportok azonosítása	A közönség azonosítása A közönség fő jellemzőinek azonosítása A közönség szegmentálása az örökség interpretálása céljából Sajátos közönség	Kutatás és analitikus készségek (adatgyűjtés, kulcsszereplők és felhasználók megkérdezése, közvetlen megfigyelés, felmérések, közvéleménykutatások, összpontosítás csoportokra stb.) A közönség alapos ismeretének fontossága annak érdekében, hogy jobb érintkezési lehetőségeket lehessen	A közönséget alkotó változók felsorolása, jellemzése és kölcsönös viszonyba hozása egy adott területen a motivációk és más tényezők elemzésével Az elemezni kívánt belső és külső információ forrásainak azonosítása azért, hogy költség és teljesítmény alapján kutatni és rendezni lehessen őket Releváns információt kapni a megvizsgált témáról	A közönség megismerése és érdeklődésének, szükségleteinek, motivációinak és elvárásainak azonosítása, ami megkönnyíti ezen tudás használatát az interpretáló szolgáltatások és idegenforgalmi termékek	**5**

		szegmentálás alkalmazása az idegenforgalomra és a szabadidős tevékenységekre	nyújtani a közönség és az erőforrások között A közönség profiljai és szegmentálása: motiváció, személyes és funkcionális tényezők, biológiai tényezők, kulturális és földrajzi tényezők, társadalmi és demográfiai tényezők, stb. Sajátos érdeklődésű látogatók és turisták/piaci rések profiljai	másodlagos forrásokból (belső vagy külső) Alternatív információgyűjtési módszerek ajánlása az információs szükségletek kielégítése céljából Megérteni a kulcsfontosságát a közönség alapos azonosításának az örökség interpretálási szolgáltatások és termékek meghatározása céljából Adat és kapott információ rendezése és tárolása céljából feldolgozás számítógépes alkalmazások használatával az információ feldolgozására és rendezésére A különböző piaci profilok és szegmensek felismerése helyi örökség erőforrásokon alapuló örökség interpretálási termékek és szolgáltatások nyújtása és jellemzőik leírása érdekében Speciális rések létezésének meghatározása a teljes	tervezésében	

				közönség keretein belül A kereslet-tudás elmeinek létrehozása, mely szükséges az örökség interpretálással kapcsolatos szabadidős és idegenforgalmi tevékenységek és termékek kitalálása és tervezése céljából		
Célkitűzések, és terméktervezés meghatározása	Örökség interpretálási elvek alkalmazása	Az örökség interpretálási erőforrások és eszközök pozitív és versenyképes felhasználása A nyomtatott és audiovizuális anyagok pozitív és versenyképes használata az örökség interpretálásában	Interpretáló eszközök tervezésének és elkészítésének alapvető tudása, mint például: infrastruktúra, központok, ösvények, örökség ösvények, programok, kijelző táblák, irányjelző táblák, audió tárlatvezetők A látogatóközpontok, interpretáló központok, helyi örökség erőforrás központok és hasonló helyszínek elvének, szerkezetének és működésének ismerete Nyomtatott anyagok ismerete: interpretáló	A különböző típusú eszközök és interpretáló szolgáltatások megkülönböztetése, jellemzőik, funkcióik, célkitűzéseik, kapcsolataik és szervezeti egységeik megmagyarázása A szolgáltatások vagy termékek leírása, melyek az interpretáló központokat vagy az interpretáló szolgáltatásokat kínálhatják vagy vezethetik A szabadidős és turista tevékenységekhez kapcsolódó törvények és szabályozások azonosítása, melyek a központok és interpretáló szolgáltatások működését	Az örökség interpretálási elvek alkalmazása a kulturális és természeti beavatkozások irányítása céljából, az interpretáló média használatának optimalizálása, felszerelések és infrastruktúra	**6**

			térképek, kalauz kiadványok, brosúrák, térképek Audióvizuális támogatás a vezetett és önálló vezetésű túrákhoz Egyetemes hozzáférhetőség elvei A megkülönböztetés-mentesség elve az örökség interpretáló szolgáltatások nyújtása során A funkcionális diverzitással és fogyatékossággal rendelkező látogatók és turisták fő profiljai	vezetik, és meghatározzák implikálódásukat az örökség interpretálási tevékenységekbe Az interpretálás működtetéséhez szükséges tér, bútorzat, felszerelés és készlet leírása A nyomtatott anyagok jellemzőinek megkülönböztetése (interpretáló térképek, kalauz kiadványok, brosúrák, hirdetések, poszterek, hirdető táblák, stb.) és audióvizuális anyagok (audió tárlatvezetők, audió beállítások, dokumentumfilmek, videók, stb.) A legmegfelelőbb anyag kiválasztása (nyomtatott vagy audióvizuális) az örökség erőforrásaitól és a tevékenységek potenciális felhasználóitól függően Az egyszerű anyagok kialakításához szükséges tartalmak, képek és szövegek		

				kiválasztása előre meghatározott kritériumok alapján és az aktuális szabályozások és vállalati identitás szerint Az információ létrehozása, kialakítása, fejlesztése és terjesztése során az egyetemes hozzáférhetőség elvének figyelembe vétele A fenntartható fejlődés elvének alkalmazása a terek, helyszínek, interpretáló központok és létesítmények kialakításában és irányításában Az örökség interpretálás, infrastruktúrák, szolgáltatások és anyagok kialakítása céljából képesnek lenni fejlesztések és alkalmazások javaslatára Képesnek lenni a különböző típusú örökség interpretálási eszközök és szolgáltatások beillesztésére a szabadidős és idegenforgalmi termékek és tapasztalatok körébe		

				Képesnek lenni kiválasztani a legmegfelelőbb anyagokat és technológiákat minden idegenforgalmi és szabadidős szolgáltatás vagy tapasztalat számára Képesnek lenni bevezetni a társadalmi és környezeti fenntarthatóság globális elveit az örökség interpretálási szolgáltatás vagy tevékenység kialakítása során Képesnek lenni az örökség interpretálás kulcsfontosságú nézeteinek beillesztésére a kommunikációs kontextusba: videók, brosúrák, hirdetőtáblák, stb.		
Célkitűzések, és terméktervezés meghatározása	Örökség interpretálási technikák alkalmazása	A megfelelő technikák kiválasztása a célközönségtől függően Az egyes örökség interpretálási tevékenységeknél alkalmazható technikák	A különböző interpretálási technikák, erősségeik és gyengeségeik A megfelelő interpretálási technika fontosságának használata egy intellektuális vagy érzelmi kapcsolat táplálására a közönség és	A természeti és kulturális örökség és más általános idegenforgalmi erőforrások interpretálása a tevékenységekre, turistákra és látogatókra vonatkozóan, és a kívánságaik és elvárásaik teljesítése A források és módszerek elemzése a helyi örökségre	A megfelelő technika alkalmazása az erőforrásokra és a közönségre, hogy az örökségre nézve alkalmas tapasztalatot, versenyképes	**6**

		felhasználása Általános információ keresése és kiválasztása a célállomásokról és turista információ keresése és kiválasztása a kulturális és természeti örökségről, más kulturális és természeti erőforrások és idegenforgalmi erőforrások/szolgáltatások általánosságban, ezek interpretálása és feldolgozása a különböző típusú közönségekhez és kontextusokhoz való adaptálás céljából A kulturális/termész	az erőforrás között Technikák keresése és az információ kiválasztása a helyi és regionális kulturális idegenforgalmi erőforrásokról és környezetről A regionális és helyi környezet erőforrásainak interpretálása és az információ feldolgozása Információs erőforrások az interpretáló tevékenységekhez A különböző típusú információ azonosítása az interpretáló látogatások és szolgáltatások operatív igényei céljából	vonatkozó releváns információ szerzése céljából; a kapott információ értékelése, kiválasztása és adaptálása az ügyfelek szükségleteihez, attól függően, hogy melyik szegmenshez tartoznak A legtalálóbb információ források azonosítása, leírása és osztályozása megbízhatóság, gyakoriság, folytonosság és feldolgozás mértéke szerint Adatgyűjtési és frissítési módszerek alkalmazása Információ-feldolgozási módszerek alkalmazása a célzott közönséghez való adaptálás céljából A különböző típusú informatív idegenforgalmi kiadványok leírása és termelési technikájuk Kulturális vagyon, természeti területek és más kulturális és természeti erőforrások információinak integrálása a	szolgáltatásokat és pozitív hozzáállást hozzanak létre	

		eti vagyonhoz és más kulturális/természeti erőforrásokhoz kapcsolódó információ integrálása, hogy vonzó módon adaptálni lehessen és át lehessen adni a turistáknak és látogatóknak a kívánságaik és elvárásaik teljesítése közben A megfelelő technikák kiválasztása a bemutatásra és interpretálásra váró erőforrások típusától függően A megfelelő technikák kiválasztása bármilyen más külső szabályozó		helyi környezetekben, hogy át lehessen őket adni a felhasználóknak Az információ objektív interpretálása a kulturális és természeti örökség erőforrásokról a sajátos területeken A korábban elemzett és interpretált információnak megfelelő adatok és lényeges nézetek összekapcsolása A társadalmi és környezeti fenntarthatósági tényezők örökség interpretálási folyamatba való integrálása globális és helyi szinten Az örökség interpretálási technikák integrálása az idegenforgalmi szolgáltatásokba és termékekbe, melyek teljes mértékben adaptálva vannak az erőforrásokhoz, környezethez és célközönséghez		

		vagy operatív tényezőktől függően: pl. éghajlat, helyi társadalmi és kulturális tényezők, logisztika és szolgáltatások a zónában				
Célkitűzések, és terméktervezés meghatározása	Az információ technológia használata és alkalmazása	Az információ technológia és a megfelelő kommunikációs eszközök kiválasztása az örökség interpretálására A követett célokhoz kapcsolódó különböző információs és kommunikációs technológia használata Különböző információs és	Fő IT készülékek és eszközök, melyeket az interpretáló beavatkozás támogatására használnak IT oktatási célokra IT információadási célokra IT interpretáló célokra Kibővített valóság Kölcsönhatás és cselekvésre való felszólítás	Az új technológiák által nyújtott különböző opciók leírása a természeti és kulturális örökség információinak terjesztése céljából A csatornák vagy kommunikációs körök leírása és az információ terjesztése belsőleg és külsőleg is, és közben az információ és kommunikációs technológiák engedélyezése A technológiai innováció fontosságának megvitatása a médiában és örökséggel kapcsolatos információs rendszerekben	Az interpretáló termékekre és szolgáltatásokra alkalmazható információ technológia használatának optimalizálása, az IT eszközök és inputok célcsoportokhoz való hozzáigazítása a profiljuk és motivációjuk szerint	**4**

		kommunikációs technológiák használata minden célközönség, kontextus és környezet számára	E-kereskedelem Digitális Marketing Az Internet és az online marketing szerepe a kommunikációs stratégiákban a látogatókat és turistákat illetően SEO és SEM pozicionálás	Információs technológia és kommunikáció alkalmazása informálási, oktatási és interpretálási célokból Vállalati identitás ismérvének alkalmazása, és annak kreatív módon történő átadása az IT számára Toborzási feltételek meghatározása, melyekkel minden karrier vagy IT szolgáltató foglalkozik: toborzási terület, üzemeltetés toborzás, weboldal fejlesztés és karbantartás, SEO/ SEM pozicionálás, e-kereskedelem, digitális marketing, stb. Kereskedelmi és informatív alapú tartalom, szöveg és képek kidolgozása intranet és cégek weboldalai számára a felhasználói környezetbe foglalt webes kiadványszerkesztési alkalmazásokat használva Hatékony üzleti weboldal tartalmának és elemeinek		

				meghatározása a könnyű navigálás, felhasználói bizalom és megfelelő elbeszélő stílus kritériumai alapján, melyek illenek az ügyfél profiljához Az interneten elérhető eszközök és hasznos dolgok azonosítása az oldalak és weboldalak reklámozása céljából Az egyetemes hozzáférhetőség elvének figyelembe vétele az információ hordozók új technológiákon keresztül történő kidolgozásában és terjesztésében Az egyensúly megértése az örökséggel kapcsolatos on-line és off-line kommunikációs tevékenységek között Az egyetemes hozzáférhetőség elvének beillesztése a technológia alapú interpretáló tevékenységek valóságába Az egyensúly biztosítása a személyes tapasztalat és a		

				technológiai tapasztalat között az örökség interpretálási tevékenységekben A fenntartható fejlődés elvének alkalmazása a terek, interpretáló központok és létesítmények tervezése és vezetése során az információs és kommunikációs technológiák használatára vonatkozóan		
Szolgáltatások nyújtása	Minőségbizto-sítási menedzsment	A nyújtott szolgáltatások és szállított termékek minőségének értékelése A tevékenységek meghatározása a kínált szolgáltatások minőségének javítása érdekében Műveletek megvalósítása az örökség interpretálási szolgáltatások	Mennyiségi értékelési technika az interpretáló szolgáltatások és termékek számára Minőségi értékelési technikák az interpretáló szolgáltatások és termékek számára Összpontosítás a csoportokra Elvárások és ügyfél panaszok kezelése Tapasztalat minősége	Értékelési technikák és minőségellenőrzés használata az interpretáló tevékenységeknél Az örökség interpretálására vonatkozó rendszerek és minőségtervek elemzése A minőség fogalmának magyarázata és alkalmazásának indoklása az örökség interpretálása területén Segítségnyújtás valamely minőségbiztosítási rendszer implementálása során; a releváns minőségi normák	Együttműködés az értékelés során és az interpretáló szolgáltatások, termékek és infrastruktúrák minőségi fejlődésének felmérése a turistákkal történő közvetlen tapasztalatok során	**2**

		minőségének javítása érdekében minden egyes szakmai szinten	Továbbképzés és folyamatos javítás Részvétel a minőség javításában Minőségi márkák és minőségi tanúsítási rendszerek alkalmazása az örökség interpretálására A tapasztalat minősége és a teherbírás közti viszony, és a látogató és turista áramlások irányítása	interpretálása és alkalmazása, célok kitűzése, kulcsfontosságú tényezők és akadályok azonosítása, és a végrehajtási program meghatározása A termékminőség méretének és tulajdonságainak azonosítása és felmérése; az illető osztály szolgáltatásainak tervezése és meghatározása, a szükséges specifikációk, a minőségi és szolgáltatás minőségi normák, irányelvek, eljárások és utasítások azonosítása és kifejlesztése Az interpretáló szolgáltatások és termékek minőségellenőrzési eljárásainak elvégzése, a minőség legfontosabb jellemzőinek azonosítása Az interpretáló szolgáltatások és termékek mennyiségi és minőségi értékelése különböző technikákat használva (felmérések, csoportokra való összpontosítás, közvetlen vélemények és javaslatok,		

				mérések, stb.) A kapott adatok eredményeinek értékelése az interpretáló termékek vagy szolgáltatások ellenőrzési eljárásai alatt, intézkedések javaslata a folyamatos fejlődés érdekében Az adatelemzések összegyűjtése és ahol lehet összesítése a jegyzékekben, melynek célja a helyzet objektív diagnózisa A használt statisztikai ellenőrző diagramok elemzése és a belőlük eredhető irányvonalak interpretálása Következtetések levonása az összegyűjtött adatokból az esetleges gyengeségekre vonatkozóan, az eltérések és anomáliák esetleges okainak azonosítása az interpretáló termékekben és szolgáltatásokban Megelőző vagy javító		

				intézkedések ajánlása és a már létrehozott intézkedések átnézése a hatékonyság megerősítése céljából Együttműködés a terjesztési és érzékennyé tevési tevékenységekben, melyek a minőséggel kapcsolatosak az örökség interpretálása keretén belül.		
Szolgáltatások nyújtása	Biztonsági és védelmi menedzsment	Szabályoknak és eljárásoknak való megfelelés biztosítása a szakmai és környezeti kockázatok elkerülése és csökkentése érdekében, a tipikus veszélyek azonosítása és elhárítása Elsősegély menedzsment Betörések és az oktatási és	A biztonság szabályozása és sérülések elkerülése a munkavégzés során A kontextushoz és ügyfél típusokhoz kapcsolódó veszélyek és kockázatok A szervezett mentés területi rendszere Polgári jogi felelősséghez kapcsolódó biztosítási nézetek Turistákkal kapcsolatos biztonsági szabályozások Passzív biztonsági és aktív	A környezeti és szakmai kockázat elkerülése és lecsökkentése: stílusok és magatartások alkalmazása, melyek megfelelnek a környezeti és szakmai kockázat elkerülésének és lecsökkentésének; magatartások alkalmazása tűz, áram és gáz okozta veszélyek elkerülésére Tipikus veszélyek azonosítása és elhárítása: sajátos kontextusra jellemző veszélyek megelőzése vagy elkerülése (pl: vidéki, sajátos időjárási feltételek, stb.) vagy sajátos ügyfél típusokkal kapcsolatos kockázatok (pl: gyerekek,	Biztonsági, egészségi és higiéniai pozitív feltételek ismerete, megfigyelése, fenntartása és javítása a biztonsági dolgok felügyelete céljából	**3**

		interpretáló infrastruktúra és felszerelés megsérülésének elkerülése Megelőző biztonsági stratégiák az összes anyagra, infrastruktúrára, járművekre, mint termelési eszközökre nézve	biztonsági stratégiák	idősek, csökkent mobilitással rendelkező emberek, fogyatékkal élők) Elsősegély kezelése: a segítségnyújtás megszervezése a kompetens és elérhető területi szolgáltatás nyújtókkal A betörések megelőzésével kapcsolatos biztonsági ügyek felügyelete és az infrastruktúra és felszerelések károsodásának elkerülése Hatékonyan együttműködni a biztonsági és védelmi dolgok látogatók és turisták felé történő terjesztése és érzékennyé tevése terén		
Szolgáltatások nyújtása	Támogatás és segítségnyújtás	Útmutatás, eligazítás és támogatás az interpretáló tevékenységben résztvevők számára Látogató csoportok támogatása	Résztvevők interpretáló tevékenységben történő irányításának alapvető elvei Csoportok irányítása városi környezetben, műemlékeken belül, vidéki környezetben és szabad tereken	Az interpretáló tevékenységben vezetési szolgáltatás, támogatás és segítségnyújtás elemzése; ha szükséges, megfelelő változtatások javasolása és a megvalósításához szükséges eszközök menedzselése, hogy a szervező célkitűzései biztosítva és az ügyfelek	Az interpretáló tevékenységben résztvevők számára támogatás és segítségnyújtás a turisták profiljaira szabva, egyénileg	**4**

		konfliktusos helyzetekben Segítségnyújtás látogató csoportok számára folyamatos és pozitív csoportdinamika biztosítása érdekében	Csoportok dinamizálása, animálása és vezetési technikák csoportok számára Kommunikációs technikák és szociális készségek Incidensek és konfliktusok megoldása, döntéshozatal a tevékenység kialakításában Baleset vagy sürgősségi helyzet esetén első sorban segítségnyújtás Problémamegoldási technikák, stresszel vagy kimerüléssel járó ügyfélkezelési helyzetek Az emberi viselkedés és embercsoportok pszichológiája és szociológiája	elvárásai teljesítve legyenek Az interpretáló tevékenységben résztvevő csoportok számára segítségnyújtás, és annak biztosítása, hogy minden esetben megfelelő módon megszólítottnak érezzék magukat A célállomással vagy környezettel kapcsolatos általános és érdekes információ rendelkezésre bocsátása a csoport számára, hogy kívánságaik és elvárásaik teljesítve legyenek Részvétel a szolgáltatás-nyújtási folyamat minőségének javításában, a szolgáltatásnyújtás értékelése a megállapított normák és ügyfél elégedettség szintjének felemelése érdekében Önkontroll fenntartása és felelősségvállalás a váratlan és / vagy konfliktusos helyzet kialakulása esetén	vagy csoportosan, a biztonságos, kényelmes és minőségi tapasztalat nyújtása érdekében	

				Baleset vagy sürgősségi helyzet esetén segítségnyújtás A látogatók számára elegendő informáló és interpretáló anyag biztosítása Gyors és hatékony válaszadás a látogatás alatt jelentkező valamilyen probléma vagy konfliktus esetén Pozitív és zökkenőmentes kapcsolat kezelése a helyi lakossággal a turista látogatás vagy élményszerzés ideje alatt		
Szolgáltatások nyújtása	Infrastruktúra és berendezés menedzsment	A természeti és kulturális vezetői szolgáltatások számára infrastruktúra, anyagok és berendezések leltárának meghatározása és menedzsmentje A karbantartási, javítási és csere miatti közbelépés	Infrastruktúra és berendezési eszközök típusai a természeti és kulturális vezetői szolgáltatások számára Módszertan, technikák és eszközök az infrastruktúrában és berendezési tárgyak menedzsmentjében és tervezésében	A természeti és kulturális vezetői szolgáltatásoknál használt egyéni eszközök rendszeresen vezetett nyilvántartása: pl: beszerzési költség, eredeti élettartam, fennmaradó hasznos élettartam, fizikai állapot, javítás és karbantartás Meghatározott program kidolgozása természeti és kulturális vezetői szolgáltatásoknál felhalmozott	A természeti és kulturális vezetői szolgáltatásokhoz kapcsolódó infrastruktúra és berendezéssel kapcsolatos dolgok kezelése; közben pedig a biztonság teljesítése, fenntarthatóság támogatása és az	**3**

		a kulturális vezetői szolgáltatások számára használt infrastruktúra és berendezési eszközök esetében		eszközök fenntartására tervezett fenntartás, javítás és csere útján A gazdasági fenntarthatóság integrálása az infrastruktúra, anyagok és berendezés menedzsment keretében Az örökség interpretálásához kapcsolódó teljes infrastruktúra és berendezés megfelelő működésének biztosítása a látogatás előtt és alatt	infrastruktúra és a berendezések egyéni és csoportos turista profilokhoz történő igazítása	

3. **B Fejezet – Közös európai kompetenciák** (tevékenységek, feladatok, készségek, tudás, kompetenciák/ tanulási eredmények egységei és Európai szakoktatási és szakképzési kreditrendszer (ECVET) kreditek), **melyek sajátosak az „Interpretív Guide" és „Interpretív Host" szakemberre vonatkozóan**

INTERPRETÍv GUIDE

Tevékenységi területek	**Tevékenységek**	**Feladatok**	**Tudás**	**Készségek**	**Kompetenciák / Tanulási eredmények egységei** (ULO)	**ECVET kreditek** (ULO)
Szolgáltatások	Interpretáló	Természeti	Az interpretáló ösvény	A turisták fizikai	Interpretáló	**6**

nyújtása	vezetés természeti örökség környezetben	örökség interpretálási tevékenység kialakítása A résztvevők vezetése és kísérete természeti örökség interpretálási tevékenységben Az interpretáló tevékenységet szabályozó összes belső és külső tényező azonosítása és értékelése (pl: éghajlat, berendezés minősége és szintje, logisztikai hozzáférés, hozzáférhetőség) Az összes kapcsolódó adat és információ	fogalma. Az örökség ösvény fogalma A természeti interpretáló tevékenységekben résztvevők típusai és szegmensei A látogatás, útvonal vagy útiterv előkészítése és kialakítása: bemutatás, szállítás, szolgáltatás koordinálása, idő beosztása és csoport szabályozás megszervezése, szükséges információ, irodák és turisták számára információt adó pontok Az illető területen található túraútvonalak megszervezésének módjai és technikái Úti cél típusok: természeti, klasszikus, oktatási, tematikus, időszakos és felhasználó típus	hozzáférhetősége okozta problémák azonosítása és kezelése Látogatói élményekkel, érdeklődéssel és szükségletekkel kapcsolatos tartalmak kiválasztása és megszervezése Interpretáló tevékenység előkészítése a természetben: az útvonal azonosítása a turista tulajdonságai és elvárásai alapján, az operatív megvalósíthatóság és a teljesítendő jogi kötelezettségek tesztelése A különböző rendelkezésre álló források azonosítása, elemzése és interpretálása, hogy a tevékenységet illetően információt lehessen kínálni Mappák, programok és kiegészítő anyagok előkészítése a felhasználók számára A csoport vezetése és a	tevékenységek vagy kirándulások előkészítése és vezetése természeti környezetben, és turista profilra szabása rugalmas módon	

		összegyűjtése, minősített és biztonságos interpretáló tapasztalat biztosítása érdekében Az interpretáló főterv megértése a vezetett séták és látogatások teljesítése céljából Kérdések és témák előkészítése a közönség bevonása céljából	Úti cél típusok nehézségi szint, földrajzi magasság, technikai hátrányok, hozzáférhetőség és más operatív műveletek szerint Úti cél megtervezésére használt technikák: idő és tér tényezőinek tanulmányozása és felhasználása, erőforrások és szolgáltatások Információ keresése és kiválasztása helyekről és természeti erőforrásokról regionális és helyi környezetben Infrastruktúra és felszerelés: az örökség interpretálási ösvények támogatása, kilátók, vadvilágot megfigyelő pontok, interpretáló központok, környezetvédelmi oktatási központ, üdvözlő és erőforrás központok, botanikuskertek, vadvilági	látnivalók illusztrálása a túra alatt Világos, pontos és teljes információ nyújtása a turisták számára Túrázási technikák alkalmazása, a felhasználó pszichofizikai képességének és a felszerelés alkalmasságának felmérése Az időpontok és a programok betartása, gyors és ésszerű változtatásokat végezve az útvonalban az előre nem látható tényezők függvényében Technikák alkalmazása és térképészeti, topográfiai és tájékozódási eszközök használata Úti célok és látogatási menet tervezése és alkalmazása a különböző célcsoportokra szabva Rugalmasnak lenni,		

			központok, oktatási farmok, geo-múzeumok, barlangok, stb. Tevékenységek jogi szabályozása a természetben. Szabályok, engedélyek és jóváhagyások A helyi és regionális természeti erőforrások információ feldolgozásán alapuló interpretálás Minden fajta kellék és támogató média interpretáló lehetőségei Természeti területek információinak átadása és más természeti erőforrások a turisták és látogatók számára Földrajzi és történelmi erőforrások Természeti örökség	megváltoztatni és átdolgozni az úti célokat a külső és belső tényezők alapján (éghajlat, véletlen események, topográfia, hangulat a csoportban, stb.) Interpretáló tapasztalatok megkönnyítése és ajánlása Különböző profillal és háttérrel rendelkező csoportok megfelelő módon történő vezetése A turista látogatásokból eredő, az örökségre és környezetre vonatkozó potenciális veszélyek azonosítása és kezelése Aktuális és potenciális tényezők azonosítása és megállapítása a vezetés számára, melyek megzavarhatják a turistákat az előre nem látható tényezőktől függően		

			Utak, ösvények és jelek a referencia területen, szolgáltatások és erőforrás helyei (pihenőhelyek, étkezdék, menedékhelyek, táborhelyek, stb.) Ösvény technikák: szükséges felszerelés, terep típusok, jelzett és nem jelzett ösvények, elővigyázatosság és sürgősségi/mentési tervek, alternatív útvonalak Vezetési technikák és kulcsfontosságú túlélést segítő eszközök Ösvény tervezeténél alkalmazott fenntarthatóság Hulladék és lábnyomok eltávolítása, a természetben az utak okozta környezeti hatás minimálisra csökkentése Teherbírás és látogatások			

			korlátozása a természeti erőforrásoknál A turisták felelősségteljes viselkedésére vonatkozó kódok és tippek			
Szolgáltatások nyújtása	Interpretáló vezetés nyújtása kulturális örökség környezetben	Kulturális örökség interpretálási tevékenységének kialakítása és előkészítése A résztvevők vezetése és kísérete kulturális örökség interpretálási tevékenységben Az interpretáló főterv megértése a vezetett séták és látogatások teljesítése céljából Kérdések és	A kulturális interpretáló tevékenységekben résztvevők típusai és szegmensei A látogatás, útvonal vagy útiterv előkészítése és kialakítása: bemutatás, szállítás, szolgáltatás koordinálása, idő beosztása és csoport szabályozás megszervezése, szükséges információ, irodák és turisták számára információt adó pontok A földrajzi tevékenységi területen létező szabadidő és turizmus infrastruktúra Teherbírás és látogatások korlátozása a kulturális	A turisták fizikai hozzáférhetősége okozta problémák azonosítása és kezelése Látogatói élményekkel, érdeklődéssel és szükségletekkel kapcsolatos tartalmak kiválasztása és megszervezése Kulturális interpretáló tevékenység előkészítése: az útvonal azonosítása a turista tulajdonságai és elvárásai alapján, az operatív megvalósíthatóság és a teljesítendő jogi kötelezettségek tesztelése A különböző rendelkezésre álló források azonosítása, elemzése és interpretálása információ nyújtása céljából	Interpretáló tevékenységek vagy kirándulások előkészítése és vezetése kulturális környezetben, és turista profilra szabása rugalmas módon	**6**

		témák előkészítése a közönség bevonása céljából	helyeken, erőforrások és helyek Résztvevők vezetésének alapvető elvei a kulturális interpretáló tevékenységekben Csoportok vezetése városi környezetben, emlékműveknél, vidéki környezetben, szabadtéren, más örökségi helyeken A kulturális örökség interpretáló és vezetési tevékenységeire alkalmazandó törvények és szabályozások Minden fajta kellék és támogató média interpretáló lehetőségei A turisták felelősségteljes viselkedésére vonatkozó kódok és tippek	Mappák, programok és kiegészítő anyagok előkészítése a felhasználók számára A csoport vezetése és a látnivalók szemléltetése a túra alatt Világos, pontos és teljes információ nyújtása a turisták számára Az időpontok és a programok betartása, gyors és ésszerű változtatásokat végezve az útvonalban az előre nem látható tényezők függvényében Technikák alkalmazása és térképészeti, topográfiai és tájékozódási eszközök használata Úti célok és látogatási menet tervezése és alkalmazása a különböző célcsoportokra szabva		

				Interpretáló tapasztalatok megkönnyítése és ajánlása Különböző profillal és háttérrel rendelkező csoportok megfelelő módon történő vezetése A turista látogatásokból eredő, az örökségre és környezetre vonatkozó potenciális veszélyek azonosítása és kezelése Aktuális és potenciális tényezők azonosítása és megállapítása a vezetés számára, melyek megzavarhatják a turistákat		

INTERPRETÍV HOST

Tevékenységi területek	Tevékenységek	Feladatok	Tudás	Készségek	Kompetenciák / Tanulási eredmények egységei (ULO)	ECVET kreditek (ULO)

Szolgáltatások nyújtása	Vendéglátói szolgáltatások nyújtása	Látogatók fogadása a kikötéseik és érdeklődésük szerinti helyen, az alábbiak függvényében: kor, fizikai állapot, ideiglenes vagy végleges fogyatékosság, csökkent mozgásképesség, csoport mérete, csoport típusa (családok, cégek, klubok vagy egyesületek) Jóváhagyások és engedélyek kezelése ha szükséges Túrák és kirándulások irányítása Az idegenvezetők és/vagy szállítási	Ügyfelek típusai és szegmensei eredet szerint Szociális készségek és technikák a látogatók üdvözlésére és fogadására Verbális és non-verbális kommunikáció a közönséggel szemben végzett szolgáltatásokban és tevékenységekben A kiszolgálási időszakok, várakozási sor és válság kezelése Az információs technológiából eredő válaszadás típusai és odafigyelés a kérésekre a nem személyes típusú információnál, elektronikus és papír alapú levelezésnél, közösségi hálózatnál Telefonos segítség Protokoll és személyes	A turisták fizikai hozzáférhetősége okozta problémák azonosítása és kezelése A látogatói élményekkel, érdeklődéssel és szükségletekkel kapcsolatos tartalmak kiválasztása és megszervezése A helyi környezettel kapcsolatos információ kiválasztása, tárolása és feldolgozása idegenforgalmi és interpretáló potenciáljának bemutatása érdekében, az ügyfelek kívánságaihoz és szükségleteihez vagy a központ célkitűzései vagy a célállomás tervkészítéséhez igazítva Technikák alkalmazása az információ kérések kezelésére és szolgáltatás nyújtása az igények és azok alkalmazása szerint Információ kiválasztása és közvetítése a partnerek	A felhasználó fogadása és vendéglátása az interpretáló létesítményekben és szolgáltatásoknál, a legjobb útvonalak ajánlása és az infrastruktúra és berendezések optimális kihasználása	**3**

		eszközök szerződtetésének irányítása Kérdések és témák előkészítése, melyek megragadják a közönség figyelmét Sport és biztonsági felszerelések beszerzésének irányítása Papíralapú információ (brosúrák) és interpretáló anyagok (topográfiai vezető, térképek) nyújtása és használatuk magyarázata a felhasználók számára	imázs technikák Az interpretív Host, mint szabadidő tanácsadó A létesítmények és szolgáltatások típusai, normái, potenciális felhasználásuk és adottságaik a felhasználók számára: idegenforgalmi szolgáltatások (szállás, éttermek, túrák és kirándulások); kiegészítő szolgáltatások (vásárlás, szabadidő, szórakozás és információs szolgáltatások a látogatók számára); harmadlagos szolgáltatások (egészségügyi szolgáltatások, sürgősség és biztonság, pénzügyi, személyes), hozzáférés és szállítás, általános szolgáltatások és ellátás A túrák operatív feltételei: biztonság, technikai nehézségek, akadályok,	kérései, profiljai és érdeklődése szerint a legközelebbi média felhasználásával Információszerzés és annak könnyű hozzáférhetővé tétele a felhasználók számára, a helyzetnek megfelelő hozzáállás alkalmazása, a legmegfelelőbb kommunikációs stílus és udvariassági normák használata A kibocsátott és kapott üzenetek megértésének ellenőrzése, empátia és elfogadás mutatása a beszélő felé Panaszok és követelések esetén információ és tanács adása, a jelentősebbek rögzítése, hogy a jövőben is használni lehessen őket és így a szolgáltatásokat és anyagokat javítani lehessen A felhasználók illedelmes kiszolgálása, törekvés igényeik		

		Információ és interpretáló anyagok biztosítása digitális formátumban (alkalmazások, kibővített valóság) Látogatóközpontok, létesítmények és szolgáltatások biztonságának biztosítása A látogató központok és létesítmények minőségi feltételeinek biztosítása A statisztika számára szükséges és a látogatók elégedettségét jelző felmérés A látogatók és	földrajzi magasság, időjárási feltételek, mentési és sürgősségi eszközök, aktív és passzív biztonság Materiális és immateriális természeti és kulturális erőforrások és látnivalók Információs erőforrások a turisták számára: hagyományos brosúrák, topográfiai vezetők, térképek, weboldalak, alkalmazások, térképkészítés, kibővített valóság A turisták számra rendelkezésre álló interpretáló média: ösvények, hirdetőtáblák, interpretáló táblázatok, iránymutató jelek... Adminisztratív feltételek: az ösvények teherbíró képessége, megengedett	kielégítésére kedvesen és tapintatosan; panaszok megoldása és az illető vendéglátó egység jó imázsának elősegítése a szolgáltatásnyújtás során A gyors és pontos reagálás fontossága minden szolgáltatásnyújtási folyamat során a felhasználó szempontjából		

		turisták számára operatív információadás a védelemről és biztonságról A látogatók és turisták számára operatív információadás a minőségi teljesítmény szempontjairól	tevékenységek Tevékenységek engedélyei A rendszer menedzsmentje a javaslatok, panaszok, igények, ügyfélre való odafigyelés szempontjából A felhasználó és ügyfél védelmét szolgáló jogszabályok Hasznos információszerzés a szolgáltatási és idegenforgalmi statisztika számára és elégedettségi felmérés Jogi keretrendszer és szabályozás minden helyszínen/helyen/eszköznél.			
Szolgáltatások nyújtása	Interpretáló tevékenységek, kirándulások és látogatások menedzsmentj	Tevékenységek, kirándulások és látogatások kialakítása és megszervezése, melyeknek a fő	Az idegenforgalmi piac struktúrája globális szinten A bejövő idegenforgalmi piac szerkezete helyi	Az idegenforgalom fogalom fejlődésének elemzése, az idegenforgalmi rendszer elemeinek azonosítása Az idegenforgalmi piac	Teljes mértékben	

	e	összetevője az örökség interpretálása és amelyek megfelelőek és versenyképesek a piacon, vagy amelyek megfelelnek a sajátos követelményeknek Interpretáló tevékenységek kialakítása és szervezése, kirándulások és látogatások az ügyfelek elégedettsége érdekében Foglalások kezelése az elvárt eladási szint elérése vagy túllépése céljából	szinten Szállás, étel és ital, szabadidős és vendéglátási szolgáltatások a környéken Szállítási szolgáltatások a környéken Más elemek és összetevők az interpretáló tevékenységekben, kirándulásokon és látogatásokon Interpretáló tevékenységek, kirándulások és látogatások programálása Operatív feltételek az idegenforgalmi látogatások számára a környéken Az interpretálási tevékenységek időzítése több közönség számára	elemzése az érintett földrajzi területen A legjelentősebb szolgáltatók azonosítása a földrajzi idegenforgalmi piacon és ajánlataik jellemzőinek leírása A fenntartható és felelős idegenforgalom jellemzőinek magyarázata és meghatározó tényezőinek leírása Az örökség interpretálásán alapuló tevékenységek, kirándulások és látogatások tervezése, fejlesztése, programálása, működtetése, eljárások azonosítása és alkalmazása, technikai és technológiai erőforrások Interpretáló tevékenységek elemzése, melyeket a túra tartalmaz, jellegzetes tulajdonságainak létrehozása, versenyképes előnyeinek összehasonlítása és meghatározása A megfelelő dokumentumok	operatív és az idegenforgalmi piac számára bemutatandó interpretáló tevékenységek, kirándulások és látogatások programálása és időzítése	**9**

				formálissá tétele a szolgáltatások nyújtásának biztosítása, és a tervezett műveletek működés és teljesítése céljából szükséges ellenőrzések maghatározása, a lehetséges eltérésekre a megfelelő javító lépések megjelölése A tevékenységek, kirándulások és látogatások adminisztratív és könyvelési dokumentumai, és értékelőjelentés-tervezet Az örökség interpretálás szerepének beillesztése az idegenforgalmi szolgáltatások és tapasztalatok minősítése érdekében Teljesítmény minőségének és ügyfelek elégedettségének felmérése, irányítása és kitöltése Társadalmi és környezeti fenntarthatósági tényezők beillesztése a kirándulásokba, látogatásokba és önirányítású túrákba		

				A turista látogatások okozta, az örökségre és a környezetre nézve potenciális veszélyek azonosítása és kezelése Azon aktuális és potenciális tényezők azonosítása és megállapítása a menedzsment számára, melyek megzavarhatják a turisták élményeit		

4. C Fejezet – Sajátos területi (nemzeti/regionális) kompetenciák a fő szakmák számára

Spanyol melléklet

Tevékenységi területek	Tevékenységek	Feladatok	Tudás	Készségek	Kompetenciák / Tanulási eredmények egységei (ULO)	ECVET kredit (ULO)
Üzleti menedzsment	Adminisztratív és marketing menedzsment	Az interpretáló szolgáltatással kapcsolatos adminisztratív, könyvelési, költségvetés-szabályozási és pénzügyi kérdések menedzsmentje	A gazdasági menedzsment alapvető elvei a tervezést és költségvetés-szabályozást illetően (mind cégek, mind önálló vállalkozók esetében) A projekt menedzsment alapvető elvei A marketing alapvető elvei (kereslet profilok, szegmentálás, ösztönzés, kommunikáció, kereskedelem, elosztás) Az adminisztratív eljárások alapvető megértése (módszerek és	A vállalati és intézményes tervezés szerepének és folyamatának elemzése és a megfelelő tervek meghatározása A vállalati és intézményes tervezés szakaszainak és logikus lépéseinek leírása és a célkitűzések ésszerű megközelítése, döntéshozatal és eszközök kiválasztása A költségvetés kezelése és az ellenőrzés nyomonkövetése: állapítsa meg a költségvetést, amely a cég gazdasági és pénzügyi célkitűzéseihez kapcsolódó input adatokat	Az interpretáló szolgáltatásokkal kapcsolatos alapvető adminisztratív és költségvetési elvek és marketing tevékenységek irányítása	**4**

			dokumentáció) A jogi keretrendszer és vonatkozó jogszabályok alapvető szempontjai	interpretálja; rendszeresen monitorizálja a célkitűzések költségeit és bevételeit az eltérések értékelése érdekében és, ha szükséges, tegye meg a megfelelő lépéseket A köztes és végső eredmények áttekintése a rendszeres jelentések révén A különböző típusú interpretáló egységeket jellemző szervezeti és működési struktúrák elemzése és azok belső és külső viszonyai Módszerek megkülönböztetése a munkák meghatározására és a megfelelő személyzet kiválasztása az örökség interpretáló cégek számára, és ezek összehasonlítása A szolgáltatásnyújtók és interpretáló termékek marketing, működési és szerződéses viszonyainak		

				meghatározása az idegenforgalmi szolgáltatások különböző beszállítóit illetően A nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos adminisztratív kötelezettségek megfelelő teljesítésének biztosítása Az örökség interpretálási üzletre vonatkozó jogi keretrendszer megértése, mind a cégek, mind az egyéni szakemberek esetében Képesnek lenni alapvető marketing tevékenységek programálására és teljesítésére		
Üzleti menedzsment	Kommunikáció spanyolul	Kommunikáció spanyolul a szakmai tevékenységek során az idegenforgalomban	A spanyol nyelv CEFR (Közös Európai Referenciakeret) szerinti B2 szintű ismerete	Spanyol nyelvi készségek használata a CEFR (Közös Európai Referenciakeret) B2 szintjén a szakmai tevékenységek gyakorlása során	Kommunikáció spanyolul (a Közös Európai Referenciakeret legalább B2 szintjén)	**2**
Üzleti menedzsment	Kommunikáció angolul	Kommunikáció angolul a szakmai tevékenységek során az	Az angol nyelv CEFR (Közös Európai Referenciakeret) szerinti B2 szintű ismerete	Spanyol nyelvi készségek használata a CEFR (Közös Európai Referenciakeret) B2 szintjén a szakmai tevékenységek gyakorlása	Kommunikáció angolul (a Közös Európai Referenciakeret	**2**

		idegenforgalom ban		során	legalább B2 szintjén)	
Képzés és szakmai gyakornoki munkák						**13***

- Spanyolország 21 ECVET kreditet határoz meg a C Fejezetben, mert a Képzés és szakmai gyakornoki munka 13 ECVET kreditjét (370 óra) a nemzeti szabályozás kötelezővé teszi.

Olasz melléklet

Tevékenységi területek	Tevékenységek	Feladatok	Tudás	Készségek	Kompetenciák / Tanulási eredmények egységei (ULO)	ECVET kredit (ULO)
Célkitűzések meghatározása	Egy tevékenység meghatározása és irányítása az olasz munkatörvény könyv szerint	Egy olaszországi tevékenység szerződéses szempontjainak meghatározása Kötelező eljárások irányítása és teljesítések a kezdéshez, egy munkatevékenység gyakorlata Olaszországban	Olasz munkatörvénykönyv, vagyis a leggyakrabban használt munkaszerződések jellemzői az alkalmazottak és önálló vállalkozók esetében. A dolgozók polgári és büntetőjogi felelősségének elvei Adószabályozási elemek az önálló vállalkozók esetében Szerződéses, pénzügyi és társadalombiztosítási szempontok. Könyvelési felelősség a munkagyakorlat típusa szerint.	Egy munkával kapcsolatos tevékenység szerződéses szempontjainak meghatározása Olaszországban: a munkavállalási szerződés helyességének és pontosságának ellenőrzése a szükséges tevékenységhez viszonyítva Egy munkavállalási szerződés megfelelő végrehajtásához szükséges teljesítések megértése önálló vállalkozók munkavállalási szerződése esetén Olaszországban: kötelező eljárások irányítása a munkatevékenységek kezdésekor önálló	Egy szakma gyakorlása alkalmazottként vagy önálló vállalkozóként Olaszországban	**2**

				vállalkozóként; a kötelező pénzügyi és társadalombiztosítási teljesítés irányítása a munkatevékenység típusa szerint		
Célkitűzések meghatározása	A sajátos szakmai tevékenység meghatározása és menedzsmentje Olaszországban	Jogi és szervezeti eljárások irányítása és teljesítések a kezdéshez, egy sajátos szakmai tevékenység gyakorlata Olaszországban	Kollektív nemzeti munkaszerződések, amikor alkalmazhatóak, és szabványos szerződéses modellek. Nemzeti és regionális elvek és szabályok a sajátos szakmai tevékenység vállalati gyakorlásához (interpretáló tevékenységekkel foglalkozó vállalat), és regisztrációs eljárások a Kereskedelmi, Ipari, Kézműipari és Mezőgazdasági Kamaránál Fejlődés, technológiai és piaci irányvonalak az olasz	Tudás alkalmazása az olasz interpretáló ágazat jellemzőiről, folyamat fejlődéséről, termékekről, kontextusról és szakmai területről A professzionális interpretáló szolgáltatás feltételeinek meghatározása, megtárgyalása az alkalmazandó szerződéses rendszertől kezdve és a gazdasági inger figyelembe vételével, melyeket az ügyfél élvezhet, a különböző szolgáltatás szerződések megfelelő megállapítása az alkalmazandó általános és sajátos olasz polgári és pénzügyi törvények szerint	A sajátos szakmai tevékenységet jellemző törvényhozói és fejlődési irányok alkalmazása és irányítása Olaszországban.	**3**

			interpretáló ágazatban. A szakemberek az olasz interpretáló ágazatban.			
Áruk és szolgáltatások termelése	Kommunikáció olaszul	Kommunikáció olaszul az interpretáló szakmai tevékenységek során	Az olasz nyelv CEFR (Közös Európai Referenciakeret) szerinti B2 szintű ismerete	Olasz nyelvi készségek használata a CEFR (Közös Európai Referenciakeret) B2 szintjén a szakmai tevékenységek gyakorlása során	Kommunikáció olaszul (a Közös Európai Referenciakeret legalább B2 szintjén)	**3**

Magyar melléklet

Tevékenységi területek	Tevékenységek	Feladatok	Tudás	Készségek	Kompetenciák / Tanulási eredmények egységei (ULO)	ECVET kredit (ULO)
Üzleti menedzsment	Adminisztratív és marketing menedzsment	Az interpretáló szolgáltatással kapcsolatos adminisztratív, könyvelési, költségvetés-szabályozási és pénzügyi kérdések menedzsmentje	A gazdasági menedzsment alapvető elvei a tervezést és költségvetés-szabályozást illetően (mind cégek, mind önálló vállalkozók esetében) A projekt menedzsment alapvető elvei A marketing alapvető elvei (kereslet profilok, szegmentálás, ösztönzés, kommunikáció, kereskedelem, elosztás) Az adminisztratív eljárások alapvető megértése (módszerek és dokumentáció) A jogi keretrendszer és vonatkozó jogszabályok	A vállalati és intézményes tervezés szerepének és folyamatának elemzése és a megfelelő tervek meghatározása A vállalati és intézményes tervezés szakaszainak és logikus lépéseinek leírása és a célkitűzések ésszerű megközelítése, döntéshozatal és eszközök kiválasztása A költségvetés kezelése és az ellenőrzés nyomonkövetése: állapítsa meg a költségvetést, amely a cég gazdasági és pénzügyi célkitűzéseihez kapcsolódó input adatokat interpretálja a gazdasági eredmény előrevetítése céljából; rendszeresen monitorizálja a célkitűzések	Az interpretáló szolgáltatásokkal kapcsolatos alapvető adminisztratív és költségvetési elvek és marketing tevékenységek irányítása	**1**

			alapvető szempontjai	költségeit és bevételeit az eltérések értékelése érdekében és, ha szükséges, tegye meg a megfelelő lépéseket. A köztes és végső eredmények áttekintése a rendszeres jelentések révén A különböző típusú interpretáló egységeket jellemző szervezeti és működési struktúrák elemzése és azok belső és külső viszonyai Módszerek megkülönböztetése a munkák meghatározására és a megfelelő személyzet kiválasztása az örökség interpretáló cégek számára, és ezek összehasonlítása A szolgáltatásnyújtók és interpretáló termékek marketing, működési és szerződéses viszonyainak meghatározása az idegenforgalmi szolgáltatások		

				különböző beszállítóit illetően A nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos adminisztratív kötelezettségek megfelelő teljesítésének biztosítása		
Üzleti menedzsment	Kommunikáció magyarul	Kommunikáció magyarul a szakmai tevékenységek során az idegenforgalomban	A magyar nyelv CEFR (Közös Európai Referenciakeret) szerinti B2 szintű ismerete	Magyar nyelvi készségek használata a CEFR (Közös Európai Referenciakeret) B2 szintjén a szakmai tevékenységek gyakorlása során	Kommunikáció magyarul (a Közös Európai Referenciakeret legalább B2 szintjén)	**4**
Üzleti menedzsment	Kommunikáció angolul	Kommunikáció angolul a szakmai tevékenységek során az idegenforgalomban	Az angol nyelv CEFR (Közös Európai Referenciakeret) szerinti B2 szintű ismerete	Angol nyelvi készségek használata a CEFR (Közös Európai Referenciakeret) B2 szintjén a szakmai tevékenységek gyakorlása során	Kommunikáció angolul (a Közös Európai Referenciakeret legalább B2 szintjén)	**3**

Belga melléklet

Tevékenységi területek	Tevékenységek	Feladatok	Tudás	Készségek	Kompetenciák / Tanulási eredmények egységei (ULO)	ECVET kreditek (ULO)
Üzleti menedzsment (**csak önálló vállalkozók esetében**)	Adminisztratív és marketing menedzsment	Az interpretáló szolgáltatással kapcsolatos adminisztratív, könyvelési, költségvetés-szabályozási és pénzügyi kérdések menedzsmentje	A gazdasági menedzsment alapvető elvei a tervezést és költségvetés-szabályozást illetően A marketing alapvető elvei (kereslet profilok, szegmentálás, ösztönzés, kommunikáció, kereskedelem, elosztás) Az adminisztratív eljárások alapvető megértése (módszerek és dokumentáció) A jogi keretrendszer és vonatkozó jogszabályok alapvető szempontjai	A vállalati és intézményes tervezés szerepének és folyamatának elemzése és a megfelelő tervek meghatározása A vállalati és intézményes tervezés szakaszainak és logikus lépéseinek leírása és a célkitűzések ésszerű megközelítése, döntéshozatal és eszközök kiválasztása A költségvetés megértése és az ellenőrzés nyomonkövetése: állapítsa meg a költségvetést, amely a cég gazdasági és pénzügyi célkitűzéseihez kapcsolódó input adatokat interpretálja a gazdasági eredmény előrevetítése céljából; rendszeresen monitorizálja a célkitűzések költségeit és bevételeit az	Az interpretáló szolgáltatásokkal kapcsolatos alapvető adminisztratív és költségvetési elvek és marketing tevékenységek irányítása	**3**

				eltérések értékelése érdekében és, ha szükséges, tegye meg a megfelelő lépéseket. A különböző típusú interpretáló egységeket jellemző szervezeti és működési struktúrák elemzése és azok belső és külső viszonyai Együttműködés és marketing stratégia ajánlása, szerződéskötés a szolgáltatást és interpretáló termékeket nyújtó egységekkel, az idegenforgalmi szolgáltatások különböző beszállítóival. A nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos adminisztratív kötelezettségek megfelelő teljesítésének biztosítása		
Kommunikáció: a regionális elvárások szerinti nyelven	Kommunikáció: a regionális elvárások szerinti nyelven (anyanyelv)	Kommunikáció: a regionális elvárások szerinti nyelven az egészségügyi turizmus szakmai tevékenységei	A regionális elvárások szerinti nyelv CEFR (Közös Európai Referenciakeret) szerinti B2 szintű ismerete	A regionális elvárások szerinti nyelvi készségek használata a CEFR (Közös Európai Referenciakeret) B2 szintjén a szakmai tevékenységek gyakorlása során	Kommunikáció a regionális elvárások szerinti nyelven (a Közös Európai Referenciakeret legalább B2 szintjén)	**2**

		során				
Kommunikáció: a regionális elvárások szerinti nyelven	Kommunikáció a regionális elvárások szerinti nyelven (idegen nyelv)	Kommunikáció a regionális elvárások szerinti nyelven a szakmai tevékenységek során az idegenforgalomban	A francia vagy flamand nyelv CEFR (Közös Európai Referenciakeret) szerinti A2 szintű ismerete	A regionális elvárások szerinti nyelvi készségek használata a CEFR (Közös Európai Referenciakeret) A2 szintjén a szakmai tevékenységek gyakorlása során	Kommunikáció a regionális elvárások szerinti nyelven (a Közös Európai Referenciakeret legalább A2 szintjén)	**1**
Kommunikáció	Kommunikáció angolul	Kommunikáció angolul a szakmai tevékenységek során az idegenforgalomban	Az angol nyelv CEFR (Közös Európai Referenciakeret) szerinti B2 szintű ismerete	Angol nyelvi készségek használata a CEFR (Közös Európai Referenciakeret) B2 szintjén a szakmai tevékenységek gyakorlása során	Kommunikáció angolul (a Közös Európai Referenciakeret legalább B2 szintjén)	**2**

Osztrák melléklet

Tevékenységi területek	Tevékenységek	Feladatok	Tudás	Készségek	Kompetenciák / Tanulási eredmények egységei (ULO)	ECVET kredit (ULO)
Üzleti menedzsment	Adminisztratív és marketing menedzsment	Az interpretáló szolgáltatással kapcsolatos adminisztratív, könyvelési, költségvetés-szabályozási és pénzügyi kérdések menedzsmentje	A gazdasági menedzsment alapvető elvei a tervezést és költségvetés-szabályozást illetően (mind cégek, mind önálló vállalkozások esetében) A projekt menedzsment alapvető elvei Az adminisztratív eljárások alapvető megértése (módszerek és dokumentáció) A jogi keretrendszer és vonatkozó jogszabályok alapvető szempontjai	A vállalati és intézményi tervezés szerepének és folyamatának elemzése és megfelelő tervek meghatározása. A célkitűzési folyamat szakaszainak és logikus lépéseinek leírása, döntéshozatal és eszközök kiválasztása. A költségvetés kezelése és az ellenőrzés nyomonkövetése: állapítsa meg a költségvetést, amely a cég gazdasági és pénzügyi célkitűzéseihez kapcsolódó input adatokat interpretálja; rendszeresen monitorizálja a célkitűzések költségeit és bevételeit az eltérések értékelése érdekében és, ha szükséges, tegye meg a megfelelő	Az interpretáló szolgáltatásokkal kapcsolatos alapvető adminisztratív és költségvetési elvek irányítása	**3**

				lépéseket. A köztes és végső eredmények áttekintése a rendszeres jelentések révén A nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos adminisztratív kötelezettségek megfelelő teljesítésének biztosítása		
Üzleti menedzsment	Kommunikáció idegen nyelven	Kommunikáció idegen nyelven szakmai tevékenységek során az idegenforgalomban	Egy idegennyelv jó vagy felső középfokú ismerete	Készségek használata egy idegen nyelven és a fő mondanivalók, témák megértése, beszéd bizonyos fokú folyékonysággal és spontaneitással, ami tiszta és részletes szöveget eredményez	Kommunikáció idegen nyelven jó vagy középfokú szinten	**5**

Szlovén melléklet

Tevékenységi területek	Tevékenységek	Feladatok	Tudás	Készségek	Kompetenciák / Tanulási eredmények egységei (ULO)	ECVET kredit (ULO)
Üzleti menedzsment	Adminisztratív és marketing menedzsment	Az interpretáló szolgáltatással kapcsolatos adminisztratív, könyvelési, költségvetés-szabályozási és pénzügyi kérdések menedzsmentje	A gazdasági menedzsment alapvető elvei a tervezést és költségvetés-szabályozást illetően (mind cégek, mind önálló vállalkozások esetében) A projekt menedzsment alapvető elvei A marketing alapvető elvei (kereslet profilok, szegmentálás, ösztönzés, kommunikáció, kereskedelem, elosztás) Az adminisztratív eljárások alapvető megértése (módszerek és dokumentáció) A jogi keretrendszer és	A vállalati és intézményi tervezés szerepének és folyamatának elemzése és megfelelő tervek meghatározása. A vállalati és intézményes tervezés szakaszainak és logikus lépéseinek leírása és a célkitűzések ésszerű megközelítése, döntéshozatal és eszközök kiválasztása A költségvetés kezelése és az ellenőrzés nyomonkövetése: állapítsa meg a költségvetést, amely a cég gazdasági és pénzügyi célkitűzéseihez kapcsolódó input adatokat interpretálja a gazdasági eredmény előrevetítése céljából; rendszeresen monitorizálja a célkitűzések	Az interpretáló szolgáltatásokkal kapcsolatos alapvető adminisztratív és költségvetési elvek és marketing tevékenységek irányítása	**8**

			vonatkozó jogszabályok alapvető szempontjai	költségeit és bevételeit az eltérések értékelése érdekében és, ha szükséges, tegye meg a megfelelő lépéseket. A köztes és végső eredmények áttekintése a rendszeres jelentések révén A különböző típusú interpretáló egységeket jellemző szervezeti és működési struktúrák elemzése és azok belső és külső viszonyai Módszerek megkülönböztetése a munkák meghatározására és a megfelelő személyzet kiválasztása az örökség interpretáló cégek számára, és ezek összehasonlítása A szolgáltatásnyújtók és interpretáló termékek marketing, működési és szerződéses viszonyainak meghatározása az idegenforgalmi szolgáltatások		

				különböző beszállítóit illetően A nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos adminisztratív kötelezettségek megfelelő teljesítésének biztosítása		

Német melléklet

Tevékenységi területek	**Tevékenységek**	**Feladatok**	**Tudás**	**Készségek**	**Kompetenciák / Tanulási eredmények egységei** (ULO)	**ECVET kredit** (ULO)
Üzleti menedzsment	Adminisztratív és marketing menedzsment	Az interpretáló szolgáltatással kapcsolatos adminisztratív, könyvelési, költségvetés-szabályozási és pénzügyi kérdések menedzsmentje	A gazdasági menedzsment alapvető elvei a tervezést és költségvetés-szabályozást illetően (mind cégek, mind önálló vállalkozások esetében) A projekt menedzsment alapvető elvei Az adminisztratív eljárások alapvető megértése (módszerek és dokumentáció) A jogi keretrendszer és vonatkozó jogszabályok	A vállalati és intézményi tervezés szerepének és folyamatának elemzése és megfelelő tervek meghatározása. A vállalati és intézményes tervezés szakaszainak és logikus lépéseinek leírása és a célkitűzések ésszerű megközelítése, döntéshozatal és eszközök kiválasztása. A költségvetés kezelése és az ellenőrzés nyomonkövetése: állapítsa meg a költségvetést, amely a cég gazdasági és	Az interpretáló szolgáltatásokkal kapcsolatos alapvető adminisztratív és költségvetési elvek irányítása	**3**

			alapvető szempontjai	pénzügyi célkitűzéseihez kapcsolódó input adatokat interpretálja a gazdasági eredmény előrevetítése céljából; rendszeresen monitorizálja a célkitűzések költségeit és bevételeit az eltérések értékelése érdekében és, ha szükséges, tegye meg a megfelelő lépéseket. A köztes és végső eredmények áttekintése a rendszeres jelentések révén A nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos adminisztratív kötelezettségek megfelelő teljesítésének biztosítása		
Üzleti menedzsment	Kommunikáció idegen nyelven	Kommunikáció idegen nyelven szakmai tevékenységek során az idegenforgalomban	Egy idegennyelv jó vagy felső középfokú ismerete	Készségek használata egy idegen nyelven és a fő mondanivalók, témák megértése, beszéd bizonyos fokú folyékonysággal és spontaneitással, ami tiszta és részletes szöveget eredményez	Kommunikáció idegen nyelven jó vagy középfokú szinten	**5**

ECVET Kreditek Összegző Táblázata

	ECVET Kreditek minden résztvevő ország közös kompetenciája szerint	ECVET Kreditek minden résztvevő ország sajátos kompetenciája szerint	Összes ECVET kredit
A Fejezet – Közös európai kompetenciákhoz kapcsolódó ECVET kreditek, melyek transzverzálisak a szakemberekre vonatkozóan	40		40
B Fejezet – Közös európai kompetenciákhoz kapcsolódó ECVET kreditek, melyek sajátosak minden szakemberre nézve: Interpretív Host és Interpretív Guide	12		12
C Fejezet – A fő szakmák sajátos területi (nemzeti/regionális) kompetenciáihoz kapcsolódó ECVET kreditek		8	8
Összesen	52	8	**60**