

EU Programa de aprendizaje permanente 2007- 2013 (2012/C 232/04)
Subprograma Leonardo da Vinci. Call for proposal 2013 EAC/S07/12
Acción "Transferencia de innovación"
Proyecto número: 2013-1-ES1-LEO05-66707

“INTERPRETING OUR EUROPEAN HERITAGE”

Proceso ECVET para poner en transparencia y reconocer
en toda Europa los resultados de aprendizaje y la
cualificación de Intérprete del Patrimonio en el sector
turístico.

SOCIOS DEL PROYECTO:

Coordinador: Koan Consulting SL (ES)

Socios:

Aris Formazione e Ricerca Società Cooperativa (IT)

Tradenet Global (HU)

Diesis Coop srl-fs (BE)

BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und

Personaltraining GmbH (AT)

Consorzio Itaca (IT)

NEC Notranjski ekološki center, Cerknica (SL)

Socios asociados:

Interpret Europe (DE)

Ayuntamiento de Segovia (ES)

Regione Umbria (IT)

Budapest Chamber of Commerce and Industry (HU)

European Alliance for Responsible Tourism and

Hospitality (BE)

Centro Nacional de Educación Ambiental (ES)

ÍNDICE

1. Premisa.....	3
2. Sección A – Competencias europeas comunes transversales a las figuras profesionales de “Guía intérprete” y “Responsable de atención al visitante en espacios interpretativos”	4
3. Sección B – Competencias comunes europeas específicas para cada uno de los perfiles “Guía intérprete” y “Responsable de atención al visitante en espacios interpretativos” ...	37
4. Sección C – Competencias específicas territoriales (nacional/regional) para cada figura profesional “Guía intérprete” y “Responsable de atención al visitante en espacios interpretativos”	55

1. Premisa

Durante el cuarta reunión transnacional (Viena, 22 y 23 de septiembre de 2014) los socios del proyecto “Interpreting our European Heritage” han compartido una estrategia común para organizar las actividades del cuarto paquete de trabajo (WP4), teniendo como objetivo el diseño de figuras profesionales europeas en el sector turístico, empezando por el perímetro de las figuras profesionales identificados por los socios de forma conjunta analizando los sistemas de Formación Profesional de los países participantes durante las actividades del segundo paquete de trabajo (WP2).

Los socios decidieron trabajar en las siguientes figuras profesionales:

- Guía intérprete
- Responsable de atención al visitante en espacios interpretativos

De acuerdo con esta articulación de las competencias de las figuras profesionales, los socios han procedido a la definición común de actividades, tareas, habilidades, conocimientos, unidades de resultados de aprendizaje y créditos de aprendizaje para cada una de estas principales áreas de competencia, por medio de una herramienta común elaborada específicamente para este propósito.

Utilizando esta herramienta común, los socios han diseñado tanto la competencia común europea como las áreas de competencia específicas territoriales.

El contenido de la primera y segunda área (Sección A y B) de competencias son comunes a todos los países participantes.

Los contenidos de la tercera área (Sección C) de competencias están estructurados en varios “apéndices”, uno por cada país participante, común a cada figura profesional.

Cada figura profesional consta de 60 créditos ECVET.

2. Sección A – Competencias europeas comunes transversales a las figuras profesionales de “Guía intérprete” y “Responsable de atención al visitante en espacios interpretativos”

Áreas de actividad	Actividades	Tareas	Conocimientos	Capacidades	Competencias / Unidades de resultados de aprendizaje (ULO)	Créditos ECVET (ULO)
Definición de objetivos y diseño de producto	Definición y concepto de interpretación del patrimonio	<p>Describir el patrimonio natural y cultural y la importancia de la interpretación del patrimonio y sus relaciones con otras actividades</p> <p>Identificar el marco jurídico del patrimonio</p> <p>Establecer la relación entre interpretación del patrimonio y producción turística</p>	<p>Historia y principios de la interpretación del patrimonio</p> <p>La interpretación del patrimonio en los bienes culturales y naturales. Principios y objetivos.</p> <p>Interpretación del patrimonio y turismo: el papel de la interpretación del patrimonio dentro de actividades de ocio organizadas o informales.</p>	<p>Analizar la evolución del concepto de interpretación del patrimonio a lo largo del tiempo, identificando los elementos que lo componen.</p> <p>Identificar y explicar los factores que influyen en la demanda actual de actividades de ocio, tiempo libre, turismo, educación, conservación e interpretación.</p> <p>Describir las variables que determinan la</p>	<p>Ser capaz de comprender y conocer el origen y el marco para la interpretación del patrimonio, identificando los factores condicionantes y estableciendo su función dentro de la actividad turística en un contexto natural y cultural</p>	4

			<p>Medios interpretativos: personales y no personales.</p> <p>Infraestructuras interpretativas: itinerarios, centros de visitantes, ecomuseos, centro de interpretación, centros de recursos locales.</p> <p>Literatura, documentación y estudios actuales en el campo de la interpretación del patrimonio.</p> <p>Relación de la interpretación del patrimonio con el ocio, el tiempo libre organizado, el uso público, el turismo, la educación y la conservación.</p> <p>Marco jurídico en el</p>	<p>evolución y tendencias de la demanda y la oferta turística y su relación con el patrimonio.</p> <p>Describir los flujos turísticos actuales y justificar la situación en el mercado de los diferentes destinos turísticos con relación a los recursos patrimoniales.</p> <p>Explicar las principales características de los distintos servicios y productos basados en recursos patrimoniales.</p> <p>Identificar a los proveedores más significativos de servicios y productos basados en el patrimonio y describir las características de</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			<p>ámbito local, nacional y europeo.</p> <p>Papel de los servicios de interpretación (infraestructuras, materiales y personas) en el uso público y las actividades de turismo y ocio</p> <p>Modelos y ejemplos del uso de la interpretación del patrimonio en la actividad turística</p> <p>Dinamización del patrimonio y animación del patrimonio como herramientas para la interpretación del patrimonio</p> <p>La conexión particular entre el papel de los intérpretes del</p>	<p>sus respectivas ofertas.</p> <p>Identificar el papel de la interpretación del patrimonio en la valorización, protección y conservación del patrimonio.</p> <p>Reconocer el proceso de cualificación e innovación de los servicios y productos de turismo debido a la interpretación del patrimonio</p> <p>Identificar el papel de la interpretación del patrimonio en la definición y refuerzo de la identidad de las comunidades y destinos locales</p> <p>Describir los rasgos principales del marco jurídico de los servicios y productos basados en</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			<p>patrimonio y el papel de los guías turísticos, dentro de la visión más global de figuras profesionales</p> <p>El papel de la interpretación del patrimonio en la cualificación de los productos y servicios de turismo</p>	<p>el patrimonio en el ámbito local, nacional y europeo.</p> <p>Comprender el papel de la interpretación del patrimonio para diversificar y enriquecer la experiencia turística</p> <p>Ser capaz de incorporar la perspectiva, concepto y papel de la interpretación del patrimonio a los servicios de ocio y turismo</p>		
Definición de objetivos y diseño de producto	Análisis de los recursos del patrimonio	<p>Identificación de los recursos tangibles e intangibles que componen el patrimonio</p> <p>Aplicación de técnicas de análisis de recursos patrimoniales</p> <p>Valoración de la importancia de los</p>	<p>Procedimientos para el análisis de los recursos del patrimonio (fuentes escritas y verbales, la investigación científica, etc.)</p> <p>Importancia de la investigación y la comprensión profunda</p>	<p>Describir los principales tipos de recursos patrimoniales, y explicar el potencial de su demanda.</p> <p>Seleccionar y aplicar métodos y técnicas de investigación y análisis que permitan conocer la potencialidad y el</p>	Llevar a cabo una investigación precisa y completa sobre el recurso de patrimonio (material e inmaterial), que les permite ser un componente esencial de los	3

		<p>recursos a nivel local y global.</p>	<p>de los recursos para apoyar la capacidad del intérprete del patrimonio.</p> <p>Papel de los recursos en el patrimonio local.</p> <p>Papel de los recursos en el patrimonio a nivel global.</p> <p>Factores que condicionan la visita (capacidad de carga del recurso, infraestructuras turísticas y capacidad de uso)</p>	<p>posible posicionamiento de los recursos patrimoniales en un ámbito de actuación determinado.</p> <p>Identificar, catalogar e inventariar el conjunto de recursos patrimoniales de una zona determinada.</p> <p>Analizar el posicionamiento de los recursos patrimoniales en un ámbito de actuación determinado.</p> <p>Poner en práctica estrategias de creación, mejora y desarrollo de productos y servicios basados en los recursos patrimoniales en entornos locales, teniendo en cuenta la potencialidad turística del área, la demanda actual y potencial y la</p>	<p>servicios y productos turísticos en los planes maestros interpretativos de destino</p>	
--	--	---	---	---	---	--

				<p>protección ambiental.</p> <p>Entender el papel de los recursos patrimoniales y las atracciones turísticas</p> <p>Aplicar los factores condicionantes del aforo al diseño y cualificación de los servicios y experiencias turísticas</p> <p>Comprender los distintos niveles de atracción de la demanda en relación con los distintos recursos</p> <p>Aplicar los principios del desarrollo sostenible y protección ambiental al programar</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>actividades basadas en los recursos patrimoniales</p> <p>Comprender y aplicar el equilibrio entre factores sociales, ambientales y económicos dentro del desarrollo sostenible de un lugar o destino patrimonial</p>		
Identificación de destinatarios	Identificación de destinatarios	<p>Identificación de la audiencia</p> <p>Identificación de las principales características de la audiencia</p> <p>Segmentación de la audiencia de la interpretación del patrimonio</p> <p>Segmentación específica de la audiencia aplicada a las actividades de ocio</p>	<p>La investigación y la capacidad de análisis (recogida de datos, entrevistas, observación directa, encuestas, sondeos, etc.).</p> <p>La importancia de un profundo conocimiento de la audiencia para ofrecer mejores oportunidades de conexión entre ellos y el recurso.</p>	<p>Enumerar, caracterizar e interrelacionar las variables que conforman la audiencia de una zona determinada, analizando las motivaciones y otros factores que la condicionan.</p> <p>Identificar las fuentes de información internas o externas que deben analizarse al objeto de la investigación y</p>	<p>Conocer a la audiencia e identificar sus intereses, necesidades, motivaciones y expectativas, utilizando estos conocimientos para el diseño de servicios interpretativos y productos turísticos</p>	5

		y turismo.	<p>Los perfiles y segmentación de la audiencia: motivación, factores personales y funcionales, factores biológicos, factores culturales y geográficos, etc.</p> <p>Perfiles de visitantes con especiales intereses y nichos de turistas/ mercado.</p>	<p>ordenarlas en función del coste y rendimiento de la obtención de la información.</p> <p>Extraer de las fuentes secundarias internas o externas aquella información relevante para el objeto de la investigación.</p> <p>Proponer métodos de recogida de información alternativos para cubrir las necesidades de información no satisfechas.</p> <p>Comprender el papel clave de la identificación detallada del público objetivo para definir la interpretación de los servicios y productos patrimoniales</p>		
--	--	------------	---	---	--	--

				<p>Aplicar procedimientos de organización y archivo de datos e información obtenida dadas unas necesidades o demandas de información, utilizando aplicaciones informáticas de tratamiento y organización de la información.</p> <p>Reconocer los diferentes segmentos de mercado a los que se pueden dirigir los productos y servicios basados en los recursos patrimoniales locales y describir sus características</p> <p>Determinar la existencia de posibles nichos especializados dentro del conjunto de la audiencia.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				Establecer los elementos de conocimiento de la demanda necesarios para conceptualizar y diseñar servicios y productos de ocio y turismo relacionados con la interpretación del patrimonio		
Definición de objetivos y diseño de producto	Aplicación de los principios de la interpretación del patrimonio	<p>Uso positivo y competitivo de recursos e instalaciones para la interpretación del patrimonio</p> <p>Uso positivo y competitivo de materiales impresos y audiovisuales para la interpretación del patrimonio</p>	<p>Conocimientos básicos de diseño y construcción de instalaciones de interpretación, como infraestructuras, centros, senderos, senderos patrimoniales, programas, paneles de exposición, letreros, audioguías</p> <p>Conocimientos sobre el concepto, estructura y funciones de los centros de visitantes,</p>	<p>Diferenciar los distintos tipos de instalaciones y servicios de interpretación, explicando sus características, funciones, objetivos, relaciones y unidades organizativas</p> <p>Describir los servicios o productos que puede proporcionar o gestionar un centro de interpretación y los servicios de interpretación</p>	Aplicar los principios de la interpretación del patrimonio para realizar intervenciones de interpretación cultural y natural, optimizando el uso de medios de interpretación, equipos e infraestructuras	6

			<p>centros de interpretación, centros de recursos patrimoniales locales y ámbitos similares</p> <p>Conocimientos de los materiales impresos: mapas de interpretación, guías de consulta rápida, folletos, mapas</p> <p>Apoyo audiovisual para los tours guiados y autoguiados</p> <p>Principios de accesibilidad universal</p> <p>Principios de no discriminación en la provisión de servicios de interpretación del patrimonio</p> <p>Los principales perfiles</p>	<p>Identificar la legislación y normativa sobre actividades de ocio y turismo que regulan la operativa de los centros y los servicios de interpretación, especificando las implicaciones para las actividades de interpretación del patrimonio</p> <p>Describir el espacio, mobiliario, equipo y materiales necesarios para la operativa de la interpretación</p> <p>Diferenciar las características de los diversos materiales impresos (mapas de interpretación, guías de consulta rápida, folletos, publicidad, posters, paneles, etc.) y materiales audiovisuales</p>	
--	--	--	---	---	--

			<p>de visitantes y turistas con diversidades funcionales y discapacidades</p>	<p>(audioguías, grabaciones, documentales, videos, etc.)</p> <p>Seleccionar el material más adecuado (impreso o audiovisual) dependiendo de las características de los recursos patrimoniales y los usuarios potenciales de las actividades</p> <p>Seleccionar los contenidos, imágenes y textos necesarios para el desarrollo de materiales sencillos, según los criterios previstos de acuerdo con la normativa vigente y la identidad corporativa</p> <p>Tener en cuenta los principios de accesibilidad universal</p>		
--	--	--	---	---	--	--

				<p>en la creación, diseño, desarrollo y difusión de la información</p> <p>Aplicar los conceptos de desarrollo sostenible en el diseño y gestión de espacios, lugares, centros de interpretación e instalaciones</p> <p>Ser capaz de sugerir mejoras y adaptaciones del diseño de infraestructuras, servicios y materiales para la interpretación del patrimonio</p> <p>Ser capaz de incorporar distintos tipos de instalaciones y servicios de interpretación del patrimonio a los productos y experiencias de ocio y turismo</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>Ser capaz de seleccionar los materiales y tecnologías más adecuadas para cada servicio o experiencia de turismo y ocio</p> <p>Ser capaz de introducir los conceptos globales de sostenibilidad social y ambiental en la implantación de cualquier servicio o actividad de interpretación del patrimonio</p> <p>Ser capaz de incorporar aspectos clave de la interpretación del patrimonio en contextos de comunicación: videos, folletos, paneles, etc.</p>		
Definición de objetivos y diseño de	Aplicación de técnicas de interpretación del	Selección de las técnicas adecuadas en función del público	Las diversas técnicas de interpretación, sus	Interpretar el patrimonio natural y cultural y otros recursos	Aplicar la técnica	6

<p>producto</p>	<p>patrimonio</p>	<p>destinatario</p> <p>Utilización de las técnicas aplicables a cada actividad de interpretación del patrimonio</p> <p>Búsqueda y selección de información turística sobre bienes de interés cultural, otros recursos culturales y recursos/servicios turísticos de carácter general, interpretándola y procesándola, para adaptarla a los distintos tipos de receptores y contextos</p> <p>Integración de información sobre bienes de interés</p>	<p>fortalezas y debilidades</p> <p>La importancia del uso de la técnica interpretativa adecuada para fomentar una conexión intelectual o emocional entre el público y el recurso</p> <p>Técnicas de búsqueda y selección de información sobre recursos turístico-culturales y de la naturaleza</p> <p>Interpretación y proceso de información de los recursos del entorno regional y local</p> <p>Identificación de los distintos tipos de información para las necesidades operativas de las visitas y servicios</p>	<p>turísticos de carácter general relativos al ámbito específico de actuación, a turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.</p> <p>Analizar las fuentes y métodos que permiten la obtención de información de interés sobre el patrimonio local, evaluando, seleccionando y adaptando la información obtenida a las necesidades de los clientes en función del segmento al que pertenezcan.</p> <p>Identificar y describir las fuentes de información más relevantes y clasificarlas en función de su fiabilidad, periodicidad, continuidad y grado de</p>	<p>de interpretación del patrimonio adecuada para el recurso y el público para crear experiencias de calidad, servicios competitivos y comportamientos positivos hacia el patrimonio.</p>	
-----------------	-------------------	--	---	---	---	--

		<p>cultural y otros recursos culturales, de modo que se pueda adaptar y trasladar posteriormente de forma atractiva a turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas</p> <p>Selección de las técnicas apropiadas en función del tipo de recurso presentado e interpretado.</p> <p>Selección de la técnicas apropiadas dependiendo de los factores operativos y condiciones externas: clima, factores socio culturales locales, servicios y logística en el área.</p>	<p>de interpretación</p> <p>Recursos informativos para actividades de interpretación.</p>	<p>elaboración.</p> <p>Aplicar métodos de recogida y actualización de datos.</p> <p>Aplicar métodos de tratamiento de la información para su adaptación a los públicos a los que va destinada.</p> <p>Describir los distintos tipos de ediciones turísticas divulgativas y sus técnicas de producción.</p> <p>Integrar información sobre bienes de interés cultural, espacios naturales y otros recursos culturales y naturales de entornos locales determinados para su posterior traslado a los usuarios</p>		
--	--	--	---	--	--	--

				<p>Interpretar objetivamente la información sobre bienes de interés cultural y otros recursos del patrimonio de zonas determinadas.</p> <p>Interrelacionar los datos y aspectos esenciales correspondientes a dicha información analizada e interpretada previamente</p> <p>Integrar en el proceso de interpretación del patrimonio los factores de sostenibilidad social y ambiental globales y locales</p> <p>Integrar las técnicas de interpretación del patrimonio en los</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				servicios y productos turísticos plenamente adaptadas a los recursos, el entorno y el público objetivo.		
Definición de objetivos y diseño de producto	Uso y aplicación de las tecnologías de la información	<p>Selección de las tecnologías de información y herramientas de comunicación más adecuadas para la interpretación del patrimonio</p> <p>Utilización de diferentes tecnologías de información y comunicación en función de los fines perseguidos</p> <p>Utilización de diferentes tecnologías de información y comunicación en función de los destinatarios,</p>	<p>Principales instrumentos de tecnologías de la información y las herramientas utilizadas para apoyar las intervenciones interpretativas</p> <p>Tecnologías de la información con fines educativos</p> <p>Tecnologías de la información con fines de información</p> <p>Tecnologías de la información para fines interpretativos</p>	<p>Describir las distintas opciones proporcionadas por las nuevas tecnologías para la difusión de la información del patrimonio natural y cultural</p> <p>Describir los canales o circuitos de comunicación y distribución de la información, tanto interna como externa, que permiten las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>Argumentar la importancia de la innovación tecnológica</p>	Optimizar el uso de las Tecnologías de la Información aplicables a los productos y servicios de interpretación, adaptando los dispositivos y aportación de TI a cada grupo objetivo según su perfil y motivación	4

		contextos y entorno	<p>Realidad aumentada</p> <p>La interacción y la llamada a la acción</p> <p>Comercio electrónico.</p> <p>Marketing digital.</p> <p>El papel de Internet y el marketing online en las estrategias de comunicación hacia los visitantes y los turistas</p> <p>Posicionamiento SEO SEM.</p>	<p>en los medios y sistemas de comunicación de información sobre el patrimonio.</p> <p>Aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en función de objetivos informativos, educativos e interpretativos.</p> <p>Aplicar criterios de identidad corporativa, trasladándolos de manera creativa al material realizado con tecnologías de la información.</p> <p>Definir las condiciones de contratación que habitualmente se negocian con cada soporte o proveedor de tecnologías de la información:</p>		
--	--	---------------------	--	--	--	--

				<p>contratación de dominio, contratación de hosting, creación y mantenimiento de página web, posicionamiento SEO SEM, e-commerce, marketing digital, etcétera,...</p> <p>Elaborar y tratar contenidos, textos e imágenes, con carácter comercial e informativo para intranets y páginas web de empresas utilizando aplicaciones de autoedición de contenidos web en entornos de usuario.</p> <p>Definir los contenidos y elementos de una web comercial efectiva aplicando los criterios de facilidad de navegación, confianza del usuario y estilo narrativo adecuados al</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>perfil del internauta y cliente on line.</p> <p>Identificar los instrumentos y utilidades disponibles en internet para la promoción de páginas y sitios web.</p> <p>Tener en cuenta los principios de accesibilidad universal en la elaboración y difusión de los soportes informativos a través de las nuevas tecnologías.</p> <p>Comprender el equilibrio entre las actividades de comunicación en internet y fuera de internet relacionadas con el patrimonio</p> <p>Incorporar los principios de</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>accesibilidad universal a la realidad de las actividades de interpretación basado en tecnologías</p> <p>Garantizar el equilibrio entre la experiencia personal y tecnológica en las actividades de interpretación del patrimonio</p> <p>Aplicar los conceptos de desarrollo sostenible a la hora de diseñar y gestionar los espacios, centros e instalaciones de interpretación.</p>		
Producción de servicios y productos	Gestión del control de la calidad	<p>Evaluación de la calidad de los servicios prestados y productos entregados.</p> <p>Definición de las acciones de mejora en la calidad de los servicios prestados.</p>	<p>Técnicas de evaluación cuantitativa de los servicios y productos interpretativos</p> <p>Técnicas de evaluación cualitativa de los servicios y productos interpretativos</p>	<p>Utilizar las técnicas de evaluación y control de calidad de las actividades de interpretación del patrimonio.</p> <p>Analizar sistemas y planes de calidad</p>	Colaborar en la evaluación y mejora de la calidad de los servicios, productos e infraestructuras interpretativas basados en la	2

		<p>Implementación de acciones de mejora de la calidad de los servicios de interpretación del patrimonio para cada nivel profesional.</p>	<p>Grupos focales</p> <p>Técnicas de control de las expectativas y las reclamaciones de los clientes</p> <p>Calidad de la experiencia.</p> <p>Perfeccionamiento profesional y mejora continua.</p> <p>Participación en la mejora de la calidad.</p> <p>Las marcas de calidad y los sistemas de certificación de la calidad aplicables a la interpretación del patrimonio</p> <p>La relación de la calidad de la experiencia con el aforo y la gestión de los flujos de visitantes y turistas</p>	<p>aplicables a servicios de interpretación del patrimonio.</p> <p>Explicar el concepto de calidad, justificando su aplicación en el sector de la interpretación del patrimonio.</p> <p>Colaborar en la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos</p> <p>Identificar y valorar las</p>	<p>experiencia con los turistas.</p>	
--	--	--	--	--	--------------------------------------	--

				<p>dimensiones y atributos de calidad del producto, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad y estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.</p> <p>Realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de interpretación, identificando las características de calidad más significativas.</p> <p>Evaluar de forma cuantitativa y</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>cualitativa los servicios y productos de interpretación del patrimonio, utilizando diferentes técnicas (encuestas, focus group, buzón de opiniones y sugerencias, mediciones, etcétera).</p> <p>Evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios de interpretación, proponiendo actuaciones para la mejora continua.</p> <p>Recopilar y, en su caso, resumir en los correspondientes registros e indicadores, los datos destinados al análisis que permita establecer un diagnóstico objetivo de</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>la situación.</p> <p>Analizar los gráficos de control estadístico utilizados, interpretando las tendencias que puedan derivarse de los mismos.</p> <p>Establecer conclusiones acerca de los datos recogidos para detectar posibles debilidades, identificando las causas de las desviaciones o anomalías en los productos o servicios de interpretación.</p> <p>Proponer acciones preventivas o correctivas así como revisar las ya implantadas, para verificar su efectividad.</p> <p>Colaborar en las actividades de difusión</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				y sensibilización relacionadas con la calidad dentro del marco de la interpretación del patrimonio.		
Producción de servicios y productos	Gestión de la seguridad y protección	<p>Garantía del cumplimiento de la normativa y procedimientos para la prevención y reducción de riesgos laborales y ambientales, identificando y previniendo los peligros típicos</p> <p>Gestión de los primeros auxilios</p> <p>Prevención de robos y daños a las infraestructuras y equipos educativos y de interpretación</p>	<p>Normativa sobre la seguridad y prevención de lesiones en las actividades laborales</p> <p>Peligros y riesgos asociados al contexto y a los tipos de clientes</p> <p>El sistema territorial de rescate organizado</p> <p>Aspectos de seguros relacionados con la responsabilidad civil</p> <p>Normativa sobre seguridad relacionada con los turistas</p> <p>Estrategias de</p>	<p>Prevenir y reducir el riesgo ambiental y laboral: adoptar estilos y conductas adecuadas para la prevención y reducción de riesgos ambientales y laborales; adoptar conductas para la prevención de riesgos de incendio, eléctricos o de gas</p> <p>Identificar y prevenir los peligros típicos: anticipar o prevenir los peligros típicos de contextos concretos (p.ej., el campo, condiciones meteorológicas específicas, etc.) o</p>	<p>Conocer, observar, mantener y reforzar condiciones positivas de seguridad, salud e higiene, prevención de riesgos y planes de emergencia, para supervisar problemas de seguridad</p>	3

		<p>Estrategias de seguridad preventiva para todos los materiales, infraestructuras, vehículos, y medios de producción in general</p>	<p>seguridad pasiva y activa</p>	<p>riesgos relacionados con tipos específicos de clientes (p.ej. niños, mayores, personas con movilidad reducida, personas con discapacidad)</p> <p>Gestionar los primeros auxilios: organizar la asistencia con los servicios territoriales competentes disponibles</p> <p>Supervisar los problemas de seguridad relacionados con la prevención de robos o daños a las infraestructuras y los equipos en general</p> <p>Colaborar de manera efectiva en la disseminación y sensibilización de la seguridad personal y los problemas de seguridad</p>		
--	--	--	----------------------------------	---	--	--

				de visitantes y turistas		
Producción de servicios y productos	Proporcionar apoyo y asistencia	<p>Guía, orientación y apoyo a los participantes de una actividad de interpretación</p> <p>Asistencia al grupo de visitantes en situaciones de conflicto</p> <p>Asistencia al grupo de visitantes para garantizar una dinámica de grupo fluida y positiva</p>	<p>Principios básicos para dirigir a participantes en actividades de interpretación</p> <p>Gestión de grupos en entornos urbanos, dentro de monumentos, zonas rurales y espacios abiertos</p> <p>Técnicas de dinamización, animación y guía de grupos</p> <p>Técnicas de comunicación y habilidades sociales</p> <p>Incidencias y resolución de conflictos, y toma de decisiones en el desarrollo de</p>	<p>Analizar el servicio de guía, apoyo y asistencia para los participantes en las actividades de interpretación; sugiriendo, en caso necesario, cambios oportunos y gestionando los medios necesarios para realizarlos, de manera que los objetivos del organizador queden garantizados y se cubran las expectativas de los clientes</p> <p>Ayudar a los grupos que participan en las actividades de interpretación, garantizando que se sientan bien atendidos en todo momento</p> <p>Proporcionar información general de</p>	<p>Proporcionar apoyo y asistencia a los participantes en la actividad de interpretación, adaptada a cada perfil de turista, individualmente o en grupos, para proporcionar una experiencia segura, cómoda y cualificada</p>	4

			<p>actividades</p> <p>Asistencia de primera respuesta en caso de accidentes o situaciones de emergencia</p> <p>Técnicas de resolución de problemas, gestión de clientes en situaciones de tensión o fatiga</p> <p>Psicología y sociología del comportamiento humano y los grupos humanos</p>	<p>interés para el grupo sobre el destino o el entorno, de manera que sus necesidades o expectativas se vean satisfechas</p> <p>Participar en la mejora de la calidad del proceso de provisión del servicio, evaluando el mismo para mejorar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción del cliente</p> <p>Mantener el autocontrol y asumir la responsabilidad en el caso de que surja un acontecimiento inesperado y / o circunstancias conflictivas</p> <p>Proporcionar asistencia como agente de primera respuesta en</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>caso de accidente o emergencia</p> <p>Garantizar que los visitantes cuenten en todo momento con los materiales informativos y de interpretación adecuados</p> <p>Proporcionar una respuesta rápida y efectiva en caso de que surja cualquier problema o conflicto durante la visita</p> <p>Gestionar el contacto positivo y fluido con la población local durante la visita o experiencia turística</p>		
Producción de servicios y productos	Gestión de infraestructuras y equipos	Definición y gestión del inventario de infraestructuras, materiales y equipos para servicios de guía de la naturaleza y	Tipos de activos de infraestructuras y equipos para servicios de guía de la naturaleza y culturales	Mantener un registro sistemático de activos individuales para los servicios de guía de la naturaleza y culturales: p.ej., coste de	Gestionar problemas de infraestructuras y equipos relacionados con	3

		<p>culturales</p> <p>Planificación y gestión de intervenciones de mantenimiento, reparación y sustitución de activos de infraestructuras y equipos para servicios de guía de la naturaleza y culturales</p>	<p>Factores ambientales, sociales, económicos, y financieros de la gestión de infraestructuras y equipos para servicios de guía de la naturaleza y culturales</p> <p>Metodologías, técnicas y herramientas para la gestión y planificación de activos de infraestructuras y equipos</p>	<p>adquisición, vida útil original, vida útil restante, estado físico y reparación y mantenimiento</p> <p>Desarrollar un programa para el sostenimiento de un conjunto agregado de activos para los servicios de guía de la naturaleza y culturales mediante el mantenimiento, reparación y sustitución planificada</p> <p>Integrar la sostenibilidad económica dentro de la gestión de infraestructuras, materiales y equipos</p> <p>Garantizar el adecuado funcionamiento de todas las infraestructuras y</p>	<p>los servicios de guía de la naturaleza y cultural; a la vez que se garantiza la seguridad, fomenta la sostenibilidad y se adaptan las infraestructuras y los equipos a cada individuo o grupo turista</p>	
--	--	---	---	---	--	--

				equipos relacionados con la interpretación del patrimonio antes y durante la visita		
--	--	--	--	---	--	--

3. Sección B – Competencias comunes europeas específicas para cada uno de los perfiles “Guía intérprete” y “Responsable de atención al visitante en espacios interpretativos”

INTERPRETIVE GUIDE – Guía intérprete

Áreas de actividad	Actividades	Tareas	Conocimientos	Capacidades	Competencias / Unidades de resultados de aprendizaje (ULO)	Créditos ECVET (ULO)
Producción de servicios y productos	Proporcionar una guía de interpretación del patrimonio cultural	<p>Diseñar y preparar una actividad de interpretación del patrimonio cultural.</p> <p>Guiar y acompañar a los participantes en una actividad de interpretación del patrimonio cultural.</p> <p>Comprender el plan maestro de interpretación para poder implantar</p>	<p>Tipos de participantes en actividades de interpretación del patrimonio cultural.</p> <p>Preparación y desarrollo de la visita, ruta o itinerario: presentación, medios de transporte, coordinación de los servicios, organización de tiempos y control de grupos, información necesaria, oficinas y puntos de información turística.</p>	<p>Identificar y gestionar los potenciales problemas de la accesibilidad física de los turistas</p> <p>Seleccionar y organizar los contenidos relacionados con la experiencia, los intereses y las necesidades de los visitantes</p> <p>Preparar una</p>	Preparar y guiar una actividad o excursión de interpretación del patrimonio cultural, siendo flexible para adaptarlo a cualquier perfil de turista.	6

		<p>paseos y visitas guiadas</p> <p>Preparar las preguntas y los temas para fomentar la participación del público</p>	<p>Instalaciones de ocio y turismo existentes en su ámbito geográfico de actuación.</p> <p>Capacidad de carga y limitaciones de uso de los espacios, recursos y lugares culturales</p> <p>Principios básicos de la conducción de participantes en actividades de interpretación del patrimonio cultural.</p> <p>Manejo de grupos en entornos urbanos, interior de monumentos, entornos rurales, espacios abiertos y otros lugares patrimoniales.</p> <p>Legislación y normativa vigente de la interpretación del patrimonio cultural y</p>	<p>actividad de interpretación del patrimonio cultural para identificar la ruta basada en las características y expectativas del turista, para comprobar la viabilidad operativa y los requisitos legales que se han de cumplir</p> <p>Identificar, analizar e interpretar las diversas fuentes disponibles para proporcionar información</p> <p>Preparar dossieres, programas y materiales adicionales para los usuarios</p> <p>Guiar al grupo y mostrar las atracciones durante el recorrido.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

			<p>actividades de guía</p> <p>Posibilidades de interpretación de todo tipo de ayudas y medios de apoyo</p> <p>Códigos y consejos para la conducta de los turistas responsables</p>	<p>Proporcionar información clara, precisa y completa a los turistas</p> <p>Cumplir con los horarios y programas, realizando cambios rápidos y racionales en la ruta dependiendo de factores imprevistos</p> <p>Aplicar técnicas y utilizar instrumentos de cartografía, topografía y orientación</p> <p>Diseñar y adaptar itinerarios y planes de visita para distintos públicos objetivos</p> <p>Facilitar y sugerir experiencias de interpretación</p> <p>Dirigir adecuadamente a</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>grupos con diversos perfiles y orígenes</p> <p>Identificar y gestionar amenazas potenciales al patrimonio y al medio ambiente debidas a las visitas turísticas</p> <p>Identificar y evaluar factores existentes y potenciales que pudieran alterar la experiencia turística</p>		
Producción de servicios y productos	Proporcionar una guía de interpretación en entornos naturales	<p>Diseñar una actividad de interpretación del patrimonio natural.</p> <p>Guiar y acompañar a los participantes en una actividad de interpretación en la naturaleza.</p> <p>Identificación y evaluación de todos los condicionantes internos y externos</p>	<p>El concepto de la senda de interpretación. El concepto de la senda del patrimonio</p> <p>Tipos y segmentos de participantes en las actividades de interpretación de la naturaleza</p> <p>Preparación y desarrollo de la visita, ruta o itinerario:</p>	<p>Identificar y gestionar los potenciales problemas de la accesibilidad física de los turistas</p> <p>Seleccionar y organizar contenidos relacionados con la experiencia, los intereses y las necesidades de los visitantes</p>	Preparar y guiar una actividad o excursión de interpretación en la naturaleza, siendo flexible para adaptarlo a cualquier perfil de turista.	6

		<p>de las actividades de interpretación (p.ej. clima, calidad y nivel del equipo, logística de acceso, accesibilidad)</p> <p>Recopilación de todos los datos e información relacionada para garantizar una experiencia de interpretación cualificada y segura</p> <p>Comprender el plan maestro de interpretación para implantar paseos y visitas guiadas</p> <p>Preparar preguntas y temas para fomentar la participación del público</p>	<p>presentación, transporte, coordinación de servicios, programación y organización del tiempo y control de grupos, información necesaria, oficinas y puntos de información de turismo</p> <p>Métodos y técnicas para organizar senderos y excursiones en el área.</p> <p>Tipos de itinerarios: naturales, clásicos, educativos, temáticos y según la estación y el tipo de usuario.</p> <p>Tipos de itinerarios por nivel de dificultad, altitud, barreras técnicas, accesibilidad y cualquier otra condición operativa</p> <p>Técnicas para diseñar un itinerario: estudio y</p>	<p>Preparar una actividad de interpretación en la naturaleza: identificar la ruta según características y expectativas de los turistas, comprobar la viabilidad, obligaciones legales que deben cumplirse.</p> <p>Identificar, estudiar e interpretar las distintas fuentes disponibles para facilitar información para la actividad de interpretación.</p> <p>Preparar los dossieres, programas y otros materiales adicionales para dar al participante.</p> <p>Guiar al grupo e ilustrar las atracciones durante al recorrido.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			<p>uso de los factores del tiempo y espacio, recursos y servicios disponibles.</p> <p>Búsqueda y selección de información sobre espacios y recursos naturales del entorno regional y local</p> <p>Infraestructuras y Equipamientos: apoyo a los itinerarios interpretativos, senderos, miradores, puntos de observación de fauna salvaje, centros de interpretación, centros de educación ambiental, jardines botánicos, centros de fauna, granjas escuela y similares, geomuseos, cuevas, etcétera.</p> <p>Regulación legal de las actividades en la naturaleza. Normas,</p>	<p>Ofrecer información clara, correcta y completa a los turistas.</p> <p>Aplicar y ofrecer al grupo técnicas de senderismo, valorando las habilidades psicofísicas del usuario y la adecuación del equipamiento.</p> <p>Ajustarse a los tiempos y programas, haciendo modificaciones rápidas y racionales en la ruta dependiendo de los factores imprevistos.</p> <p>Aplicar técnicas y usar instrumentos de cartografía, topografía y orientación.</p>		
--	--	--	---	---	--	--

			<p>permisos y prohibiciones.</p> <p>Interpretación basada en el proceso de información sobre recursos naturales locales y regionales</p> <p>Posibilidades de interpretación con todo tipo de ayudas y medios de apoyo</p> <p>Transmisión de información sobre espacios naturales y otros recursos naturales a turistas y visitantes</p> <p>La geografía y la historia como recurso.</p> <p>Patrimonio natural</p> <p>Camino, senderos y señales en el área de referencia, localización de servicios y recursos existentes (áreas de</p>	<p>Diseñar y adaptar itinerarios y planes de visitas para distintos públicos objetivos</p> <p>Ser flexible para realizar cambios y adaptaciones en los itinerarios basados en factores externos o internos (clima, incidencias, topografía, ambiente en el grupo, etc.)</p> <p>Facilitar y sugerir las experiencias de interpretación</p> <p>Dirigir adecuadamente a grupos con diversos perfiles y orígenes</p> <p>Identificar y gestionar amenazas potenciales al patrimonio y al medio ambiente</p>		
--	--	--	---	--	--	--

			<p>descanso, cantinas, refugios, vivac, etc.)</p> <p>Técnicas de senderismo: equipamiento requerido, tipos de terreno, senderos marcados y no marcados, precauciones, rutas alternativas.</p> <p>Técnicas de orientación y principales herramientas de supervivencia.</p> <p>Sostenibilidad aplicada al diseño de senderos</p> <p>Eliminación y retirada de residuos y huellas, minimización del impacto ambiental de las rutas en la naturaleza.</p>	<p>debidas a las visitas turísticas</p> <p>Identificar y evaluar factores existentes y potenciales que pudieran alterar la experiencia turística dependiendo de factores imprevistos.</p>		
--	--	--	---	---	--	--

			Capacidad de carga y limitaciones de visitas en los recursos naturales Códigos y consejos para la conducta de los turistas responsables			
--	--	--	--	--	--	--

INTERPRETIVE HOST _ Responsable de atención al visitante en espacios interpretativos.

Áreas de actividad	Actividades	Tareas	Conocimientos	Capacidades	Competencias / Unidades de resultados de aprendizaje (ULO)	Créditos ECVET (ULO)
Producción de servicios y productos	Proporcionar servicios de acogida al visitante	<p>Acoger a los visitantes en recursos adaptados a su condición e intereses, dependiendo de: edad, condición física, discapacidad temporal o permanente, movilidad reducida, tamaño del grupo, tipo del grupo (familias, empresas, clubes y asociaciones)</p> <p>Gestionar permisos en caso necesario.</p> <p>Gestionar la contratación de tours y excursiones.</p>	<p>Tipologías de clientes según procedencia.</p> <p>Técnicas y habilidades sociales para la acogida del participante.</p> <p>Comunicación verbal y no verbal en los servicios cara al público.</p> <p>Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis.</p> <p>Tipos de respuesta y atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo electrónico</p>	<p>Identificar y gestionar potenciales problemas de accesibilidad física de los turistas</p> <p>Seleccionar y organizar contenidos relacionados con la experiencia, los intereses y las necesidades de los visitantes</p> <p>Seleccionar, almacenar y procesar información de interés sobre el entorno local para dar a conocer su potencial turístico y de interpretación, adaptándose a los requerimientos y</p>	<p>Recibir y acoger al usuario en las instalaciones y servicios de interpretación, sugiriendo los mejores itinerarios y el uso optimizado de infraestructuras y equipos</p>	<p>3</p>

		<p>Gestionar la contratación independiente de guías y/o transportes.</p> <p>Preparar preguntas y temas para fomentar la participación del público</p> <p>Gestionar la contratación de equipos deportivos y de seguridad.</p> <p>Suministrar materiales informativos en soporte papel (folletos) e interpretativos (topoguías, mapas) y explicar su uso a los visitantes</p> <p>Suministrar materiales informativos e interpretativos en</p>	<p>y postal, redes sociales y otras fórmulas derivadas de las tecnologías de la información.</p> <p>Atención telefónica.</p> <p>Técnicas de protocolo e imagen personal.</p> <p>El informador como asesor de tiempo libre</p> <p>Tipos, estándares, usos potenciales y capacidades de las instalaciones y servicios de interés para el usuario: servicios turísticos (alojamiento, restaurantes, viajes y excursiones); servicios secundarios (compras, ocio, entretenimiento y servicios de información al visitante); servicios terciarios (servicios</p>	<p>necesidades de los clientes y a los objetivos del centro o de la planificación del destino.</p> <p>Aplicar técnicas para el tratamiento de las solicitudes de información y prestar el servicio en función de la demanda realizada y de los medios empleados para su solicitud.</p> <p>Seleccionar y transmitir información en función de las peticiones de los interlocutores y de su perfil e intereses, utilizando los medios más adecuados en cada caso.</p> <p>Recuperar información y facilitarla los usuarios, adoptando una actitud acorde</p>		
--	--	---	---	---	--	--

		<p>formato digital (APPs, realidad aumentada).</p> <p>Asegurarse de las condiciones de seguridad de las visitas en los centros e instalaciones a su cargo.</p> <p>Garantizar la seguridad de los centros, instalaciones y servicios de los visitantes</p> <p>Asegurarse de las condiciones de calidad de la experiencia de las visitas en los centros e instalaciones a su cargo.</p> <p>Recopilar los datos necesarios para estadísticas y estudios de</p>	<p>de salud, de emergencias y seguridad, financieros y personales), accesos y transportes, servicios generales</p> <p>Los recorridos del lugar con sus condiciones operativas: seguridad, dificultades técnicas, obstáculos, desniveles, condiciones climatológicas, dispositivos de rescate y emergencia, seguridad activa y pasiva</p> <p>Recursos y atractivos naturales y culturales, tangibles e intangibles</p> <p>Medios informativos a disposición de los turistas: folletos convencionales,</p>	<p>con la situación planteada, aplicando el estilo de comunicación y las normas de cortesía más adecuadas.</p> <p>Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.</p> <p>En situaciones de presentación de quejas y reclamaciones, informar y asesorar, registrando las que resulten significativas para que puedan ser utilizadas, si procede, en el futuro.</p> <p>Asumir la necesidad de atender a los usuarios con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus</p>		
--	--	---	--	---	--	--

		<p>satisfacción de visitantes.</p> <p>Proporcionar a visitantes y turistas información operativa sobre seguridad personal y protección</p> <p>Proporcionar a visitantes y turistas información operativa sobre aspectos de calidad del rendimiento</p>	<p>topoguías, mapas webs, APPs, cartografía, etcétera.</p> <p>Medios interpretativos a disposición de los turistas: senderos, paneles, mesas interpretativas, señalización...</p> <p>Condiciones administrativas: capacidad de carga de los senderos y atractivos Permisos y licencias de actividad.</p> <p>Licencias de actividad</p> <p>Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones. Legislación en materia de protección al usuario y de consumo.</p> <p>Legislación para</p>	<p>demandas, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.</p> <p>Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los usuarios.</p>		
--	--	--	---	--	--	--

			<p>proteger al usuario y al consumidor</p> <p>Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas.</p> <p>Marco legal y regulaciones aplicables en cada espacio, lugar o recurso.</p>			
Producción de servicios y productos	Gestión de actividades de interpretación, excursiones y visitas	<p>Elaborar y organizar actividades y excursiones cuyo componente principal sea la interpretación del patrimonio que resulten adecuados y competitivos para su oferta en el mercado, o que respondan a requerimientos de una demanda específica.</p> <p>Desarrollar y</p>	<p>Estructura del mercado turístico a nivel global.-</p> <p>Estructura del mercado turístico receptivo a nivel local</p> <p>Servicios de alojamiento, restauración, ocio y acogida en el área.</p> <p>Servicios de transporte en el área.</p> <p>Otros elementos y</p>	<p>Analizar la evolución del concepto de turismo, identificando los elementos que componen el sistema turístico.</p> <p>Analizar el mercado turístico en el área geográfica de actuación.</p> <p>Identificar a los proveedores más significativos del mercado turístico</p>	<p>Programar actividades de interpretación, excursiones y visitas plenamente operativas y preparadas para su presentación al mercado turístico</p>	9

		<p>organizar las actividades de interpretación, excursiones y visitas logrando la satisfacción del cliente</p> <p>Gestionar las reservas de forma que se logren o superen los niveles de venta previstos.</p>	<p>componentes de en las actividades, excursiones y visitas interpretativas.</p> <p>Programar las actividades de interpretación, excursiones y visitas</p> <p>Condiciones operativas para las visitas turísticas en la zona</p> <p>Tiempos de las actividades de interpretación para diversos públicos</p>	<p>nacional e internacional, y describir las características de sus respectivas ofertas.</p> <p>Explicar las características del turismo sostenible y describir sus factores determinantes.</p> <p>Desarrollar los procesos de planificación, elaboración, programación, operación de viajes combinados, visitas, excursiones y productos similares basados en la interpretación del patrimonio, identificando y aplicando procedimientos, técnicas y recursos tecnológicos.</p> <p>Analizar las actividades de</p>		
--	--	---	--	---	--	--

				<p>interpretación del patrimonio incluidos en las ofertas de diversos touroperadores, estableciendo sus características diferenciales, comparándolos y determinando sus ventajas competitivas.</p> <p>Formalizar los documentos apropiados para asegurar las prestaciones de los servicios incluidos, y determinar los controles necesarios para asegurar la operación y el cumplimiento de las acciones programadas, indicando las medidas correctivas adecuadas ante determinadas desviaciones.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>Cumplimentar documentos administrativos y contables propios de las operaciones de actividades, excursiones y visitas, y redactar informes de evaluación.</p> <p>Incorporar el papel de interpretación del patrimonio para cualificar los servicios y experiencias de turismo</p> <p>Realizar y completar encuestas sobre calidad del rendimiento y satisfacción del cliente</p> <p>Incorporar factores de sostenibilidad social y ambiental en las excursiones, visitas y senderos autoguiados</p> <p>Identificar y</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>gestionar amenazas potenciales al patrimonio y al medio ambiente debidas a las visitas turísticas</p> <p>Identificar y evaluar factores existentes y potenciales que pudieran alterar la experiencia turística</p>		
--	--	--	--	---	--	--

**4. Sección C – Competencias específicas territoriales (nacional/regional) para cada figura profesional
Guía intérprete” y “Responsable de atención al visitante en espacios interpretativos”**

Apéndice español

Áreas de actividad	Actividades	Tareas	Conocimientos	Capacidades	Competencias / Unidades de resultados de aprendizaje (ULO)	Créditos ECVET (ULO)
Gestión empresarial	Gestión empresarial y marketing	Gestión de la administración, contabilidad, control presupuestario y finanzas de los servicios de interpretación.	<p>Principios básicos de la gestión económica en relación con la planificación y el control del presupuesto (para empresas y trabajadores autónomos)</p> <p>Principios básicos de gestión de proyectos</p> <p>Principios básicos de marketing (perfiles de demanda, segmentación, promoción, comunicación,</p>	<p>Analizar la función y el proceso de planificación empresarial o institucional y definir planes que resulten adecuados.</p> <p>Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial o institucional como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.</p>	Gestionar los principios administrativos y presupuestarios fundamentales y actividades de marketing asociadas a los servicios de interpretación	4

			<p>comercialización, distribución)</p> <p>Conocimientos básicos de los procedimientos administrativos (métodos y documentación)</p> <p>Aspectos básicos del marco legal y la legislación pertinente</p>	<p>Analizar la gestión y control presupuestario, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación para prever resultados; regularmente monitorizar los costes e ingresos para evaluar las desviaciones; tomar decisiones adecuadas si es necesario.</p> <p>Proporcionar una visión general de resultados intermedios y finales a través de informes regulares</p> <p>Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de entidades de interpretación del patrimonio y su</p>		
--	--	--	---	--	--	--

				<p>entorno de relaciones internas y externas.</p> <p>Diferenciar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiado para empresas de interpretación del patrimonio, comparándolos críticamente.</p> <p>Determinar las relaciones comerciales, operativas y contractuales de los proveedores de servicios y productos de interpretación del patrimonio con los diferentes proveedores de servicios turísticos.</p> <p>Garantizar el adecuado desarrollo de las tareas administrativas relacionadas con los</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>servicios proporcionados</p> <p>Comprender el marco jurídico aplicable al negocio de la interpretación del patrimonio tanto para las empresas como para los profesionales autónomos</p> <p>Ser capaz de programar y realizar actividades de marketing básicas</p>		
Gestión empresarial	Comunicación en español	Comunicación en español en las actividades profesionales de turismo	Conocimiento de español correspondiente al nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas)	Uso de habilidades en español correspondientes al nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas) durante el ejercicio de la actividad profesional	Comunicarse en español (nivel mínimo B2 CEFR - Marco común europeo de referencia para los idiomas)	2
Gestión empresarial	Comunicación en inglés	Comunicación en inglés en las actividades profesionales de turismo	Conocimiento de inglés correspondiente al nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas)	Uso de habilidades en inglés correspondientes al nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas) durante el ejercicio de la actividad profesional	Comunicarse en inglés (nivel mínimo B2 CEFR - Marco común europeo de referencia para los idiomas)	2

			idiomas)	idiomas) durante el ejercicio de la actividad profesional	idiomas)	
Prácticas en centro de trabajo						13*

**El apéndice español establece 21 créditos ECVET en la "sección C" porque la normativa española de FP establece que hay que realizar obligatoriamente 13 créditos ECVET (370h) de prácticas en centros de trabajo.*

Apéndice italiano

Áreas de actividad	Actividades	Tareas	Conocimientos	Capacidades	Competencias / Unidades de resultados de aprendizaje (ULO)	Créditos ECVET (ULO)
Definición de objetivos	Definición y gestión de la actividad laboral de acuerdo con las leyes italianas	<p>Definición de los aspectos contractuales de la actividad laboral en Italia</p> <p>Gestión de los procedimientos obligatorios para la puesta en marcha de una actividad laboral en Italia.</p>	<p>Leyes laborales italianas, fundamentalmente las de los contratos de trabajo más utilizados para autónomos y trabajadores por cuenta ajena.</p> <p>Principios sobre la responsabilidad civil y penal de los trabajadores</p> <p>Elementos de la normativa fiscal para los trabajadores autónomos</p> <p>Aspectos de seguridad contractual, fiscal y social.</p> <p>Responsabilidad en la contabilidad, de acuerdo</p>	<p>Definir los aspectos contractuales de una actividad de trabajo en Italia: para verificar la pertinencia y la exactitud del contrato de trabajo en comparación con la actividad de trabajo requerido</p> <p>Comprender los cumplimientos necesarios para cumplimiento de un contrato de trabajo para los trabajadores autónomos en Italia: gestionar los procedimientos obligatorios para la puesta en marcha de una actividad laboral como trabajador por cuenta propia ; cumplir con la seguridad fiscal</p>	Ejercer una profesión como trabajador por cuenta ajena o autónomo en Italia	2

			con el tipo de práctica de trabajo.	y social de acuerdo con el tipo de actividad laboral		
Definición de objetivos	Definición y gestión de la actividad profesional específica en Italia	Gestión de los procedimientos y cumplimientos legales y organizativos para la puesta en marcha y la práctica de la actividad profesional específica en Italia	<p>Convenios colectivos aplicables y los modelos de contrato tipo.</p> <p>Principios y normas para el ejercicio social de la actividad profesional específica (de actividades de interpretación) , y el procedimiento para la inscripción en la Cámara de Comercio, Industria , Artesanía y Agricultura nacionales y regionales.</p> <p>Evolución, principales tendencias tecnológicas y de mercado en el sector de la interpretación en Italia.</p> <p>Las figures profesionales en el sector de la interpretación en Italia.</p>	<p>Aplicar los conocimientos sobre las características , la evolución de los procesos , productos y contexto , y el campo profesional del sector de la interpretación en Italia</p> <p>Definir las condiciones profesionales del servicio de interpretación, la negociación de ellos a partir del sistema contractual aplicable y teniendo en cuenta los incentivos económicos de los que se pueden beneficiar al cliente , que estipula los diferentes contratos de servicios de acuerdo a las normas civiles y fiscales italianas, generales y específicos aplicables.</p>	Aplicar y gestionar la normativa y tendencias de evolución que caracterizan la actividad profesional específica en Italia.	3

Gestión empresarial	Comunicación en italiano	Comunicación en italiano en las actividades profesionales de turismo	Conocimiento de italiano correspondiente al nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas)	Uso de habilidades en italiano correspondientes al nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas) durante el ejercicio de la actividad profesional	Comunicarse en italiano (nivel mínimo B2 CEFR - Marco común europeo de referencia para los idiomas)	3
---------------------	--------------------------	--	--	--	---	----------

Apéndice húngaro

Áreas de actividad	Actividades	Tareas	Conocimientos	Capacidades	Competencias / Unidades de resultados de aprendizaje (ULO)	Créditos ECVET (ULO)
Gestión empresarial	Gestión empresarial y marketing	Gestión de la administración, contabilidad, control presupuestario y finanzas de los servicios de interpretación.	<p>Principios básicos de la gestión económica en relación con la planificación y el control del presupuesto (para empresas y trabajadores autónomos)</p> <p>Principios básicos de gestión de proyectos</p> <p>Principios básicos de marketing (perfiles de demanda, segmentación, promoción, comunicación, comercialización, distribución)</p> <p>Conocimientos básicos de los procedimientos administrativos (métodos y documentación)</p>	<p>Analizar la función y el proceso de planificación empresarial o institucional y definir planes que resulten adecuados.</p> <p>Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial o institucional como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.</p> <p>Analizar la gestión y control presupuestario, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación para prever resultados; regularmente monitorizar los</p>	Gestionar los principios administrativos y presupuestarios fundamentales y actividades de marketing asociadas a los servicios de interpretación	1

			<p>Aspectos básicos del marco legal y la legislación pertinente</p>	<p>costes e ingresos para evaluar las desviaciones; tomar decisiones adecuadas si es necesario.</p> <p>Proporcionar una visión general de resultados intermedios y finales a través de informes regulares</p> <p>Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de entidades de interpretación del patrimonio y su entorno de relaciones internas y externas.</p> <p>Diferenciar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiado para empresas de interpretación del patrimonio, comparándolos críticamente.</p> <p>Determinar las relaciones comerciales, operativas y contractuales de los</p>		
--	--	--	---	---	--	--

				<p>proveedores de servicios y productos de interpretación del patrimonio con los diferentes proveedores de servicios turísticos.</p> <p>Garantizar el adecuado desarrollo de las tareas administrativas relacionadas con los servicios proporcionados</p>		
Gestión empresarial	Comunicación en húngaro	Comunicación en húngaro en las actividades profesionales de turismo	Conocimiento de húngaro correspondiente al nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas)	Uso de habilidades en húngaro correspondientes al nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas) durante el ejercicio de la actividad profesional	Comunicarse en húngaro (nivel mínimo B2 CEFR - Marco común europeo de referencia para los idiomas)	4
Gestión empresarial	Comunicación en inglés	Comunicación en inglés en las actividades profesionales de turismo	Conocimiento de inglés correspondiente al nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas)	Uso de habilidades en inglés correspondientes al nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas) durante el ejercicio de la actividad profesional	Comunicarse en inglés (nivel mínimo B2 CEFR - Marco común europeo de referencia para los idiomas)	3

Apéndice belga

Áreas de actividad	Actividades	Tareas	Conocimientos	Capacidades	Competencias / Unidades de resultados de aprendizaje (ULO)	Créditos ECVET (ULO)
Gestión empresarial (solo para trabajadores autónomos)	Gestión empresarial y marketing	Gestión de la administración, contabilidad, control presupuestario y finanzas de los servicios de interpretación.	<p>Principios básicos de la gestión económica en relación con la planificación y el control de presupuesto</p> <p>Conocimientos básicos de los procedimientos administrativos (métodos y documentación)</p> <p>Aspectos básicos del marco legal y la legislación pertinente</p>	<p>Analizar la función y el proceso de planificación empresarial o institucional y definir planes que resulten adecuados.</p> <p>Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial o institucional como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.</p> <p>Analizar la gestión y control presupuestario, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación para prever resultados; regularmente monitorizar los</p>	Gestionar los principios administrativos y presupuestarios fundamentales y actividades de marketing asociadas a los servicios de interpretación	3

				<p>costes e ingresos para evaluar las desviaciones; tomar decisiones adecuadas si es necesario.</p> <p>Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de entidades de interpretación del patrimonio y su entorno de relaciones internas y externas.</p> <p>Colaborar y proponer una estrategia de marketing y contratar con los proveedores de productos interpretativos los diferentes servicios turísticos.</p> <p>Garantizar el adecuado desarrollo de las tareas administrativas relacionadas con los servicios proporcionados</p>		
--	--	--	--	--	--	--

Comunicación: idioma de acuerdo a los requerimientos regionales	Comunicación: idioma de acuerdo a los requerimientos regionales (como primera lengua)	Comunicación: idioma de acuerdo a los requerimientos regionales dentro de las actividades de turismo	Conocimientos de un idioma de acuerdo a los requerimientos regionales según el nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas)	Uso de habilidades en el idioma requerido a nivel regional según el nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas) durante el ejercicio de la actividad profesional	Comunicarse en el idioma regional (nivel mínimo B2 CEFR - Marco común europeo de referencia para los idiomas)	2
Comunicación: idioma de acuerdo a los requerimientos regionales	Comunicación: idioma de acuerdo a los requerimientos regionales (como segundo idioma)	Comunicación: idioma de acuerdo a los requerimientos regionales dentro de las actividades de turismo	Conocimientos de francés o flamenco según el nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas)	Uso de habilidades en el idioma requerido a nivel regional según el nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas) durante el ejercicio de la actividad profesional	Comunicarse en el idioma regional (nivel mínimo B2 CEFR - Marco común europeo de referencia para los idiomas)	1
Comunicación	Comunicación en inglés	Comunicación en inglés en las actividades profesionales de turismo	Conocimiento de inglés correspondiente al nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas)	Uso de habilidades en inglés correspondientes al nivel B2 CEFR (Marco común europeo de referencia para los idiomas) durante el ejercicio de la actividad profesional	Comunicarse en inglés (nivel mínimo B2 CEFR - Marco común europeo de referencia para los idiomas)	2

Apéndice austriaco

Áreas de actividad	Actividades	Tareas	Conocimientos	Capacidades	Competencias / Unidades de resultados de aprendizaje (ULO)	Créditos ECVET (ULO)
Gestión empresarial	Gestión empresarial y marketing	Gestión de la administración, contabilidad, control presupuestario y finanzas de los servicios de interpretación.	<p>Principios básicos de la gestión económica en relación con la planificación y el control del presupuesto (para empresas y trabajadores autónomos)</p> <p>Principios básicos de gestión de proyectos</p> <p>Conocimientos básicos de los procedimientos administrativos (métodos y documentación)</p> <p>Aspectos básicos del marco legal y la legislación pertinente</p>	<p>Analizar la función y el proceso de planificación empresarial o institucional y definir planes que resulten adecuados.</p> <p>Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial o institucional como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.</p> <p>Analizar la gestión y control presupuestario, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación para prever resultados; regularmente monitorizar los</p>	Gestionar los principios administrativos y presupuestarios fundamentales asociadas a los servicios de interpretación	3

				<p>costes e ingresos para evaluar las desviaciones; tomar decisiones adecuadas si es necesario.</p> <p>Proporcionar una visión general de resultados intermedios y finales a través de informes regulares</p> <p>Garantizar el adecuado desarrollo de las tareas administrativas relacionadas con los servicios proporcionados</p>		
Gestión empresarial	Comunicación en un segundo idioma	Comunicación en un segundo idioma en las actividades profesionales de turismo	Conocimiento de un segundo idioma correspondiente al nivel intermedio o superior	Utilizar las habilidades en un segundo idioma y ser capaz de entender los temas principales de ideas, interactuar de forma fluida fluida y con espontaneidad, lo que posibilita la comunicación normal, y permite producir textos claros y detallados.	Comunicarse en un segundo idioma al nivel intermedio o superior.	5

Apéndice esloveno

Áreas de actividad	Actividades	Tareas	Conocimientos	Capacidades	Competencias / Unidades de resultados de aprendizaje (ULO)	Créditos ECVET (ULO)
Gestión empresarial	Gestión empresarial y marketing	Gestión de la administración, contabilidad, control presupuestario y finanzas de los servicios de interpretación.	<p>Principios básicos de la gestión económica en relación con la planificación y el control del presupuesto (para empresas y trabajadores autónomos)</p> <p>Principios básicos de gestión de proyectos</p> <p>Principios básicos de marketing (perfiles de demanda, segmentación, promoción, comunicación, comercialización, distribución)</p> <p>Conocimientos básicos de los procedimientos administrativos (métodos y documentación)</p>	<p>Analizar la función y el proceso de planificación empresarial o institucional y definir planes que resulten adecuados.</p> <p>Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial o institucional como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.</p> <p>Analizar la gestión y control presupuestario, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación para prever resultados; regularmente monitorizar los</p>	Gestionar los principios administrativos y presupuestarios fundamentales y actividades de marketing asociadas a los servicios de interpretación	8

			<p>Aspectos básicos del marco legal y la legislación pertinente</p>	<p>costes e ingresos para evaluar las desviaciones; tomar decisiones adecuadas si es necesario.</p> <p>Proporcionar una visión general de resultados intermedios y finales a través de informes regulares</p> <p>Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de entidades de interpretación del patrimonio y su entorno de relaciones internas y externas.</p> <p>Diferenciar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiado para empresas de interpretación del patrimonio, comparándolos críticamente.</p> <p>Determinar las relaciones comerciales, operativas y contractuales de los</p>		
--	--	--	---	---	--	--

				<p>proveedores de servicios y productos de interpretación del patrimonio con los diferentes proveedores de servicios turísticos.</p> <p>Garantizar el adecuado desarrollo de las tareas administrativas relacionadas con los servicios proporcionados</p>		
--	--	--	--	---	--	--

Apéndice alemán

Áreas de actividad	Actividades	Tareas	Conocimientos	Capacidades	Competencias / Unidades de resultados de aprendizaje (ULO)	Créditos ECVET (ULO)
Gestión empresarial	Gestión empresarial y marketing	Gestión de la administración, contabilidad, control presupuestario y finanzas de los servicios de interpretación.	<p>Principios básicos de la gestión económica en relación con la planificación y el control del presupuesto (para empresas y trabajadores autónomos)</p> <p>Principios básicos de gestión de proyectos</p> <p>Conocimientos básicos de los procedimientos administrativos (métodos y documentación)</p> <p>Aspectos básicos del marco legal y la legislación pertinente</p>	<p>Analizar la función y el proceso de planificación empresarial o institucional y definir planes que resulten adecuados.</p> <p>Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial o institucional como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.</p> <p>Analizar la gestión y control presupuestario, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación para prever resultados; regularmente monitorizar los</p>	Gestionar los principios administrativos y presupuestarios fundamentales asociadas a los servicios de interpretación	3

				<p>costes e ingresos para evaluar las desviaciones; tomar decisiones adecuadas si es necesario.</p> <p>Proporcionar una visión general de resultados intermedios y finales a través de informes regulares</p> <p>Garantizar el adecuado desarrollo de las tareas administrativas relacionadas con los servicios proporcionados</p>		
Gestión empresarial	Comunicación en un segundo idioma	Comunicación en un segundo idioma en las actividades profesionales de turismo	Conocimiento de un segundo idioma correspondiente al nivel intermedio o superior	Utilizar las habilidades en un segundo idioma y ser capaz de entender los temas principales de ideas, interactuar de forma fluida fluida y con espontaneidad, lo que posibilita la comunicación normal, y permite producir textos claros y detallados.	Comunicarse en un segundo idioma al nivel intermedio o superior.	5

Tabla de recapitulación de créditos ECVET

	Créditos ECVET para las competencias comunes de todos los países participantes	Créditos ECVET para las competencias específicas de cada país ECVET participante	Créditos totales ECVET
Sección A – créditos ECVET relacionados con las competencias comunes europeas transversales a las figuras profesionales de “guía intérprete” y “responsable de atención la visitante en espacios interpretativos” .	40		40
Sección B – créditos ECVET relacionados con las competencias europeas específicas para las figuras profesionales de “guía intérprete” y “responsable de atención la visitante en espacios interpretativos” .	12		12
Sección C – Créditos ECVET relacionados a las competencias específicas territoriales (nacionales/regionales) de las figuras profesionales de “guía intérprete” y “responsable de atención la visitante en espacios interpretativos” .		8	8
Total	52	8	60