

REPUBBLICA ITALIANA

BOLLETTINO  **UFFICIALE**
DELLA REGIONE PUGLIA

Poste Italiane S.p.A. - Spedizione in Abbonamento Postale - 70% - DCB S1/PZ

Anno XLI

BARI, 29 GENNAIO 2010

N. 19



Sede Presidenza Giunta Regionale

Deliberazioni del Consiglio e della Giunta

Il Bollettino Ufficiale della Regione Puglia si pubblica con frequenza infrasettimanale ed è diviso in due parti.

Nella parte I sono pubblicati:

- a) sentenze ed ordinanze della Corte Costituzionale riguardanti leggi della Regione Puglia;
- b) ricorsi e sentenze di Organi giurisdizionali che prevedono un coinvolgimento della Regione Puglia;
- c) leggi e regolamenti regionali;
- d) deliberazioni del Consiglio Regionale riguardanti la convalida degli eletti;
- e) atti e circolari aventi rilevanza esterna;
- f) comunicati ufficiali emanati dal Presidente della Regione e dal Presidente del Consiglio Regionale;
- g) atti relativi all'elezione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea, della Giunta regionale, delle Commissioni permanenti e loro eventuali dimissioni;
- h) deliberazioni, atti e provvedimenti generali attuativi delle direttive ed applicativi dei regolamenti della Comunità Europea;
- i) disegni di legge ai sensi dell'art. 8 della L.R. n. 19/97;
- j) lo Statuto regionale e le sue modificazioni;
- k) richieste di referendum con relativi risultati;
- l) piano di sviluppo regionale con aggiornamenti o modifiche.

Nella parte II sono pubblicati:

- a) decreti ed ordinanze del Presidente della Giunta regionale;
- b) deliberazioni della Giunta regionale;
- c) determinazioni dirigenziali;
- d) decreti ed ordinanze del Presidente della Giunta regionale in veste di Commissario delegato;
- e) atti del Difensore Civico regionale come previsto da norme regionali o su disposizioni del Presidente o della Giunta;
- f) atti degli Enti Locali;
- g) deliberazioni del Consiglio Regionale;
- h) statuti di enti locali;
- i) concorsi;
- j) avvisi di gara;
- k) annunci legali;
- l) avvisi;
- m) rettifiche;
- n) atti di organi non regionali, di altri enti o amministrazioni, aventi particolare rilievo e la cui pubblicazione non è prescritta.

INSERZIONI

Gli atti da pubblicare devono essere inviati almeno 3 giorni prima della scadenza del termine utile per la pubblicazione alla Direzione del Bollettino Ufficiale - Lungomare N. Sauro, 33 - 70121 Bari.

Il testo originale su carta da bollo da € 14,62 salvo esenzioni di legge, deve essere corredato da 1 copia in carta uso bollo, dall'attestazione del versamento della tassa di pubblicazione prevista e da 1 copia in formato elettronico firmata con procedura digitale.

L'importo della tassa di pubblicazione è di € 154,94 oltre IVA al 20% (importo totale € 185,93) per ogni inserzione il cui contenuto non sia superiore, nel testo, a quattro cartelle dattiloscritte pari a 100 righe per 60 battute (o frazione) e di € 11,36 oltre IVA (importo totale € 13,63) per ogni ulteriore cartella dattiloscritta di 25 righe per 50 battute (o frazione).

Il versamento deve essere effettuato sul c/c/p n. **60225323** intestato a **Regione Puglia - Tasse, Tributi e Proventi regionali - Codice 3119**.

Non si darà corso alla pubblicazione senza la predetta documentazione.

ABBONAMENTI

L'abbonamento, esclusivamente annuo, è di € 134,28 da versare su c/c/p n. **60225323** intestato a **Regione Puglia - Tasse, Tributi e Proventi regionali - Codice 3119**.

I versamenti effettuati entro il 15° giorno di ogni mese avranno validità dal 1° giorno del mese successivo, mentre i versamenti effettuati dopo il 15° giorno e comunque entro il 3° giorno di ogni mese avranno validità dal 15° giorno del mese successivo.

Costo singola copia € 1,34.

Il Bollettino Ufficiale è in vendita presso:

Libreria Piazza - Piazza Vittoria, 4 - Brindisi;

Libreria Patierno Antonio - Via Dante, 21 - Foggia.

SOMMARIO

“Avviso per i redattori e per gli Enti:

Il Bollettino Ufficiale della Regione Puglia si attiene alle regole della Legge 150/2000 per la semplificazione del linguaggio e per la facilitazione dell'accesso dei cittadini alla comprensione degli atti della Pubblica Amministrazione. Tutti i redattori e gli Enti inserzionisti sono tenuti ad evitare sigle, acronimi, abbreviazioni, almeno nei titoli di testa dei provvedimenti”.

PARTE SECONDA

Deliberazioni del Consiglio e della Giunta

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 28 dicembre 2009, n. 2619

Approvazione degli standard professionali e formativi relativi alle figure di “guida turistica” e “guida ambientali escursionistica”, di cui alla L.R. n. 37/2008, in esito alle attività svolte nell’ambito del progetto Leonardo da Vinci “Recognition in Tourism” LLP - LDV/TOI/2007/IT/308.

Pag. 3242

PARTE SECONDA

Deliberazioni del Consiglio e della Giunta

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 28 dicembre 2009, n. 2619

Approvazione degli standard professionali e formativi relativi alle figure di “guida turistica” e “guida ambientali escursionistica”, di cui alla L.R. n. 37/2008, in esito alle attività svolte nell’ambito del progetto Leonardo da Vinci “Recognition in Tourism” LLP - LDV/TOI/2007/IT/308.

L’Assessore al Lavoro, Cooperazione e Formazione Professionale, Prof. Michele Losappio, e l’Assessore al Turismo e Industria alberghiera, dott.ssa Magda Terrevoli, sulla base dell’istruttoria espletata dal referente del Progetto Leonardo da Vinci e dal referente del Servizio Turismo e confermata dal Dirigente del Servizio Formazione Professionale, di concerto con il Dirigente ad interim del Servizio Turismo, riferiscono quanto segue:

- vista la Decisione n. 1720/2006/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 15 novembre 2006 che istituisce un Programma d’azione nel campo dell’apprendimento permanente (LLP).
- visto il Regolamento (CE, Euratom) n. 1605/2002 del Consiglio del 25 giugno 2002 che stabilisce il regolamento finanziario applicabile al bilancio generale delle Comunità europee, modificato da ultimo dal regolamento (CE, Euratom) n. 1995/2006 del Consiglio del 13 dicembre 2006.
- visto il Regolamento (CE, Euratom) n. 2342/2002 della Commissione del 23 dicembre 2002, recante modalità di esecuzione del regolamento (CE, Euratom) n. 1605/2002 del Consiglio, che stabilisce il regolamento finanziario applicabile al bilancio generale delle Comunità europee, modificato da ultimo dal regolamento n. 478/2007 della Commissione del 23 aprile 2007.
- visto l’annuncio ufficiale dell’invito a presentare proposte (DG EAC/30/07), pubblicato sulla Gazzetta ufficiale C30 del 2.10.2007, pag. 4.
- visto l’invito a presentare proposte - DG EAC/61/06 programma di apprendimento per-

manente, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale C 313/43 del 20.12.2006.

- vista la Legge Regionale n. 15 del 7 agosto 2002 “Riforma della Formazione Professionale” pubblicata sul BURP n. 104 del 09/08/2002;
- vista la Legge Regionale n. 32 del 02 novembre 2006 “Misure urgenti in materia di Formazione Professionale”;
- vista la Legge Regionale n. 37 del 19 dicembre 2008 “Norme in materia di attività professionali turistiche”.

Considerato che:

- le conclusioni del Consiglio europeo di Lisbona del 2000 hanno stabilito che una maggior trasparenza delle qualifiche dovrebbe essere una delle componenti principali necessarie per adeguare i sistemi di istruzione e formazione europei alle esigenze della società della conoscenza;
- il Consiglio europeo di Barcellona nel 2002 ha chiesto una più stretta cooperazione nel settore universitario ed un miglioramento della trasparenza e dei metodi di riconoscimento nel campo dell’istruzione e formazione professionale;
- la risoluzione del Consiglio, del 27 giugno 2002, sull’apprendimento permanente invitava la Commissione, a sviluppare un quadro per il riconoscimento delle qualifiche in materia di istruzione e formazione, partendo dai risultati del processo di Bologna e promuovendo iniziative analoghe nel campo della formazione professionale.
- in tale direzione sono intervenute la decisione n. 2241/2004/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 dicembre 2004, relativa ad un quadro comunitario unico per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze (Europass) e la raccomandazione 2006/962/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2006, sulle competenze chiave per l’apprendimento permanente.
- con Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche (QEQ) per l’apprendimento permanente (2008/C 111/01), è stato chiesto agli Stati europei di “rapportare i loro sistemi nazionali delle qualifiche al Quadro europeo delle qualifiche entro il 2010, in particolare collegando in modo trasparente i livelli delle qualifiche nazionali ai livelli di cui all’allegato II e, ove opportuno, sviluppando

quadri nazionali delle qualifiche conformemente alla legislazione e alle prassi nazionali” ed ancora “di adottare un approccio basato sui risultati dell’apprendimento nel definire e descrivere le qualifiche e di promuovere la convalida dell’apprendimento non formale e informale”;

- con Comunicazione della Commissione COM(2008) 865 del 16.12.2008 su “un quadro strategico aggiornato per la cooperazione europea nel settore dell’istruzione e della formazione”, viene stabilita tra le altre priorità quella di “collegare tutti i sistemi nazionali di qualifiche all’EQF entro il 2010 e incoraggiare l’utilizzazione di metodi basati sui risultati per quanto riguarda le norme e le qualifiche, le procedure di valutazione e di validazione, il trasferimento di crediti, i programmi e la garanzia della qualità”.

Preso atto che:

- in risposta all’invito a presentare proposte - DG EAC/61/06 della Commissione Europea, per il programma di apprendimento permanente (LLP) - la Regione Puglia, con Deliberazione di Giunta Regionale n. 1284 del 15.07.2008, ha dato la propria adesione, in qualità di partner, al progetto Leonardo da Vinci “FOR RECOGNITION IN TOURISM - A system standard In the tourism sector for transparency of qualification and learning, for a better development, validation, recognition and certification of learning outcomes” codice LLP - LDV/TOI/2007/IT/308;
- trattandosi di Trasferimento di Innovazione (T01), detto progetto si poneva quale obiettivo finale il trasferimento di un modello di costruzione del Sistema Qualifiche e Titoli nel settore del turismo, coerente con le più recenti indicazioni dell’EQF e dell’ECVET, come contributo per la realizzazione di Quadri Nazionali delle Qualifiche (NQF) attraverso cui migliorare la trasparenza ed il riconoscimento delle Qualifiche e delle competenze comunque acquisite;
- il modello oggetto del trasferimento è stato la risultante integrata di altri 2 Progetti: il primo, “CERTISKILLS”, un Progetto Leonardo, ha prodotto una serie di standard (intesi qui come punti di riferimento esplicitati e condivisi) per migliorare la diagnosi dei fabbisogni formativi e progettare l’offerta di percorsi di apprendimento aggiornati, mentre, il secondo, della Regione Campania, realizzato con fondi POR Campania 2000-2006, Mis. III.5 Az. b), ha prodotto la “Pro-

gettazione e costruzione del Sistema delle qualifiche con la modellizzazione quale sperimentazione nel settore “Turismo”;

- nella definizione del “progetto di adattamento”, la Regione Puglia, con il supporto dei partner responsabili del trasferimento ha precisato la volontà di operare nell’area della formazione autonomamente finanziata, trasferita alle Amministrazioni Provinciali con D.G.R. n. 172 del 26/02/07, per la quale risultava già avviato il processo di “decentramento di funzioni”, e di intervenire con riferimento ad alcuni dei profili professionali, come definiti nella recente L.R. n. 37/2008 “Norme in materia di attività professionali turistiche”;
- la L.R. n. 37/2008 “Norme in materia di attività professionali turistiche”, dispone all’art. 4, comma 4 che “La Giunta regionale è autorizzata a individuare requisiti e titoli equipollenti a quelli previsti dal comma 2, su proposta dell’Assessore al turismo e industria alberghiera, di concerto con l’Assessore al lavoro, cooperazione e formazione professionale, sentite le organizzazioni sindacali e di rappresentanza datoriale maggiormente rappresentative a livello regionale”;
- il processo di “governance” adottato nel corso del progetto, nella definizione e trasferimento del sistema di standard, ha visto il coinvolgimento, attraverso numerosi laboratori di produzione, concertazione e validazione, di tutti i soggetti “attori” nel sistema degli apprendimenti: Servizio Turismo della Regione Puglia, Amministrazioni Provinciali, Organizzazioni datoriali e sindacali, Università e Scuola, la cui presenza e coinvolgimento hanno consentito di identificare risultati di apprendimento quanto più significativi per il mercato del lavoro;
- detto processo ha prodotto quali risultati finali gli standard professionali e formativi relativi alle figure di “guida turistica” e “guida ambientale escursionistica”, costituiti dai documenti di cui agli allegati 2 (Competenze tecnico professionali “guida turistica” e “guida ambientale escursionistica”) e 3 (Competenze di base per il livello QEQ6), parti integranti della presente deliberazione e le modalità di utilizzo degli stessi, come descritte nell’allegato 1 (Istruzioni operative sull’uso degli standard professionali e formativi relativi alle figure di “guida turistica” e “guida ambientale escursionistica”), anch’esso parte integrante del presente provvedimento.

Per quanto sopra esposto, con il presente atto si intende approvare i contenuti di cui agli allegati 1 “Istruzioni operative sull’uso degli standard professionali e formativi relativi alle figure di “guida turistica” e “guida ambientale escursionistica”, 2 “Competenze tecnico professionali “guida turistica” e “guida ambientale escursionistica” e 3 “Competenze di base per il livello QEQ6”, parti integranti e sostanziali della presente deliberazione.

Inoltre, in linea con quanto previsto dalla L.R. 37/2008 “Norme in materia di attività professionali turistiche”, si intende stabilire che:

- A. per effetto di quanto disposto dall’art. 4, commi 1, 2 e 4 della stessa L.R. n. 37/2008, costituiscono “titoli equipollenti” per l’esercizio della professione di “guida turistica” o “guida ambientale escursionistica” il possesso di diploma d’istruzione secondaria di secondo grado o titolo di studio equipollente conseguito all’estero, affiancato dal possesso di qualifica professionale, rilasciata in esito a:
- I. percorsi triennali, che consentano l’acquisizione delle competenze (tecnico professionali e di base) di cui agli allegati 2 e 3 ai quali si accede con diploma d’istruzione secondaria di secondo grado o titolo di studio equipollente conseguito all’estero;
 - II. ovvero percorsi tecnico professionali della durata di 18 mesi (solo competenze tecnico professionali di cui all’allegato 2) ai quali si accede previo riconoscimento dei Crediti di Ammissione relativi alle Competenze di Base (di cui all’allegato 3).
- B. per effetto di quanto disposto dalla legge 37/2008 (art. 4 comma 2), dette qualifiche siano di livello 6 del Quadro Europeo delle Qualifiche, corrispondente al descrittore per il primo ciclo nel Quadro dei titoli accademici dell’area europea dell’istruzione superiore (laurea di primo livello), sia con riferimento alla Competenze di base che a quelle tecnico professionali;
- C. il percorso di formazione di cui al punto A.I (competenze tecnico professionali + competenze di base) debba essere della durata complessiva di 3600 ore di formazione assistita + 900 ore di autoformazione, corrispondente a 180 crediti;
- D. il percorso di formazione di cui al punto A.II (solo competenze tecnico professionali) debba

essere costituito da 1800 ore di formazione assistita + 450 ore di autoformazione, corrispondente a 90 crediti.

Ai fini dell’accesso al corso di formazione di cui al punto A.II occorre:

- essere in possesso di laurea triennale di qualsiasi tipologia (anche diversa da quelle richieste dalla L.R. n. 37/2008), ovvero
- essere in possesso di diploma d’istruzione secondaria di secondo grado o titolo di studio equipollente conseguito all’estero, associato al possesso dei 90 crediti relativi alle 9 competenze di base (allegato 3), opportunamente dimostrato attraverso apposite attestazioni, ovvero
- in assenza di certificazione dei suddetti 90 crediti, superare con esito positivo un test/prove di ammissione, atto a verificare il possesso di tutte le competenze di base e suddiviso in funzione delle 9 aree di competenza (e relativi crediti formativi) descritte nell’allegato 3;

L’accertamento delle competenze di base per l’accesso al corso tecnico professionale di cui alla lettera A.II, tramite test/prove di ammissione di cui sopra, deve essere effettuato a cura del Soggetto attuatore, attraverso apposita Commissione di valutazione da istituire al momento dell’attivazione del corso stesso.

Le certificazioni attestanti il possesso delle 9 competenze di base devono essere rilasciate in esito ad attività formative coerenti con le Unità di Competenze e le Unità Formative di cui all’allegato 3 (Competenze di base).

La Regione Puglia, Servizio Formazione Professionale e le Amministrazioni Provinciali potranno autorizzare la realizzazione dei corsi di cui sopra (conformi alle 9 Unità di Competenze e Unità Formative di base, di cui all’allegato 3), che danno luogo a Certificazione di Competenze per il successivo conseguimento di qualifiche di livello QEQ 6;

- E. la Regione Puglia, Servizio Formazione Professionale e le Amministrazioni Provinciali potranno autorizzare e finanziare attività formative (di cui alla lettera A.I e A.II) inerenti le qualifiche di “Guida turistica” e “guida ambientale escursionistica”, esclusivamente laddove le proposte progettuali presentate dai Soggetti attuatori rispettino gli standard professionali e formativi descritti negli allegati 1, 2 e 3;

F. attraverso il formulario, in sede di presentazione dei progetti, il Soggetto proponente descriva nel dettaglio i criteri e le modalità di strutturazione del test/prova di ammissione ai percorsi di cui al punto D della presente deliberazione (tecnico professionale di 1800 ore + 450 ore di autoformazione, corrispondente a 90 crediti), sulla base dei descrittori ed indicatori riportati nella sezione B delle Unità di Competenze di cui all'allegato 3 relativo alle competenze di base.

Con il presente provvedimento si intende, altresì, dare atto che la figura di "guida turistica sportiva", descritta nella L.R. n. 37/2008, che è stata ugualmente oggetto di approfondimento nel corso dei vari laboratori realizzati nell'ambito del progetto Leonardo, sarà oggetto di successivo atto da parte della Giunta Regionale.

COPERTURA FINANZIARIA - L.R. 16 NOVEMBRE 2001 n. 28 e s.m.i.

La presente deliberazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.

Tutto ciò premesso e considerato, l'Assessore relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come dinanzi illustrate, propone l'adozione del seguente atto finale, di specifica competenza della Giunta Regionale, così come puntualmente definito dalla L.R. n. 7/97, art. 4, comma 4, lettere t) e k).

LA GIUNTA REGIONALE

Udita la relazione e la conseguente proposta degli Assessori;

Vista la sottoscrizione posta in calce al presente provvedimento dal Dirigente del Servizio Formazione Professionale che ne attesta la conformità alla normativa vigente;

A voti unanimi e palesi espressi nei modi di legge

DELIBERA

- di approvare i contenuti di cui agli allegati 1 "Istruzioni operative sull'uso degli standard pro-

fessionali e formativi relativi alle figure di "guida turistica" e "guida ambientale escursionistica", 2 "Competenze tecnico professionali "guida turistica" e "guida ambientale escursionistica" e 3 "Competenze di base per il livello QEQ6", parti integranti e sostanziali della presente deliberazione;

- di stabilire che, in linea con quanto previsto dalla L.R. 37/2008 "Norme in materia di attività professionali turistiche":

A. per effetto di quanto disposto dall'art. 4, commi 1, 2 e 4 della stessa L.R. n. 37/2008, costituiscano "titoli equipollenti" per l'esercizio della professione di "guida turistica" o "guida ambientale escursionistica" il possesso di diploma d'istruzione secondaria di secondo grado o titolo di studio equipollente conseguito all'estero, affiancato dal possesso di qualifica professionale, rilasciata in esito a:

- I. percorsi triennali, che consentano l'acquisizione delle competenze (tecnico professionali e di base) di cui agli allegati 2 e 3 ai quali si accede con diploma d'istruzione secondaria di secondo grado o titolo di studio equipollente conseguito all'estero;
- II. ovvero percorsi tecnico professionali della durata di 18 mesi (solo competenze tecnico professionali di cui all'allegato 2) ai quali si accede previo riconoscimento dei Crediti di Ammissione relativi alle Competenze di Base (di cui all'allegato 3).

B. per effetto di quanto disposto dalla legge 37/2008 (art. 4 comma 2), dette qualifiche siano di livello 6 del Quadro Europeo delle Qualifiche, corrispondente al descrittore per il primo ciclo nel Quadro dei titoli accademici dell'area europea dell'istruzione superiore (laurea di primo livello), sia con riferimento alla Competenze di base che a quelle tecnico professionali;

C. il percorso di formazione di cui al punto A.I (competenze tecnico professionali + competenze di base) debba essere della durata complessiva di 3600 ore di formazione assistita + 900 ore di autoformazione, corrispondente a 180 crediti;

D. il percorso di formazione di cui al punto A.II (solo competenze tecnico professionali) debba essere costituito da 1800 ore di formazione assistita + 450 ore di autoformazione, corrispondente a 90 crediti.

Ai fini dell'accesso al corso di formazione di cui al punto A.II occorre:

- essere in possesso di laurea triennale di qualsiasi tipologia (anche diversa da quelle richieste dalla L.R. n. 37/2008), ovvero
- essere in possesso di diploma d'istruzione secondaria di secondo grado o titolo di studio equipollente conseguito all'estero, associato al possesso dei 90 crediti relativi alle 9 competenze di base (allegato 3), opportunamente dimostrato attraverso apposite attestazioni, ovvero
- in assenza di certificazione dei suddetti 90 crediti, superare con esito positivo un test/prove di ammissione, atto a verificare il possesso di tutte le competenze di base e suddiviso in funzione delle 9 aree di competenza (e relativi crediti formativi) descritte nell'allegato 3;

L'accertamento delle competenze di base per l'accesso al corso tecnico professionale di cui alla lettera A.II, tramite test/prove di ammissione di cui sopra, deve essere effettuato a cura del Soggetto attuatore, attraverso apposita Commissione di valutazione da istituire al momento dell'attivazione del corso stesso.

Le certificazioni attestanti il possesso delle 9 competenze di base devono essere rilasciate in esito ad attività formative coerenti con le Unità di Competenze e le Unità Formative di cui all'allegato 3 (Competenze di base).

La Regione Puglia, Servizio Formazione Professionale e le Amministrazioni Provinciali potranno autorizzare la realizzazione dei corsi di cui sopra (conformi alle 9 Unità di Competenze e Unità Formative di base, di cui all'allegato 3), che danno luogo a Certificazione di Competenze per il successivo conseguimento di qualifiche di livello QEQ 6;

E. la Regione Puglia, Servizio Formazione Professionale e le Amministrazioni Provinciali potranno autorizzare e finanziare attività formative (di cui alla lettera A.I e A.II) inerenti le qua-

lifiche di "Guida turistica" e "guida ambientale escursionistica", esclusivamente laddove le proposte progettuali presentate dai Soggetti attuatori rispettino gli standard professionali e formativi descritti negli allegati 1, 2 e 3;

F. attraverso il formulario, in sede di presentazione dei progetti, il Soggetto proponente descriva nel dettaglio i criteri e le modalità di strutturazione del test/prova di ammissione ai percorsi di cui al punto D della presente deliberazione (tecnico professionale di 1800 ore + 450 ore di autoformazione, corrispondente a 90 crediti), sulla base dei descrittori ed indicatori riportati nella sezione B delle Unità di Competenze di cui all'allegato 3 relativo alle competenze di base;

- di dare atto che la figura di "guida turistica sportiva", descritta nella L.R. n. 37/2008, che è stata ugualmente oggetto di approfondimento nel corso dei vari laboratori realizzati nell'ambito del progetto Leonardo, sarà oggetto di successivo atto da parte della Giunta Regionale;
- di autorizzare il Dirigente del Servizio Formazione Professionale a porre in essere tutti i successivi atti necessari all'esecuzione di quanto previsto nel presente provvedimento;
- di trasmettere il presente provvedimento, esecutivo, al Consiglio Regionale, ai sensi della L.R. 41/07, art. 10, comma 2;
- di disporre la pubblicazione sul BURP del presente provvedimento, con i relativi allegati, a cura della Giunta Regionale, ai sensi dell'art. 42, comma 7, della L.R. n. 28/01 e smi;
- di disporre la pubblicazione del presente provvedimento, con i relativi allegati, sul sito istituzionale della Regione Puglia a cura della Segreteria della Giunta Regionale e sul sito www.viaggiareinpuglia.it a cura del Servizio Turismo;
- di stabilire che tutto quanto approvato e disposto con la presente deliberazione abbia effetto a decorrere dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul BURP.

Il Segretario della Giunta
Dott. Romano Donno

Il Presidente della Giunta
Dott. Nichi Vendola

ALLEGATO 1

alla **DELIBERAZIONE DI GIUNTA REGIONALE**

Approvazione degli standard professionali e formativi relativi alle figure di "guida turistica" e "guida ambientale escursionistica", di cui alla L.R. n. 37/2008, in esito alle attività svolte nell'ambito del progetto Leonardo da Vinci "Recognition in Tourism" LLP - LDV/TOI/2007/IT/308

**ISTRUZIONI OPERATIVE
SULL'USO DEGLI STANDARD PROFESSIONALI E FORMATIVI RELATIVI
ALLE FIGURE DI
"GUIDA TURISTICA" E "GUIDA AMBIENTALE ESCURSIONISTICA"**

I. CONTESTO DELLA SPERIMENTAZIONE

La Regione Puglia, con DGR n. 1284 del 15.07.2008 ha dato la propria adesione quale partner (attraverso il Servizio Formazione Professionale) in due progetti Leonardo da Vinci per il Trasferimento di Innovazione, presentati in occasione dell'Invito DG EAC/61/06 della Commissione Europea per la presentazione di proposte a valere sul Programma di Apprendimento Permanente (LLP), aventi come oggetto comune il trasferimento di buone prassi rivenienti da altri contesti. I due progetti sono:

- 1) "FOR RECOGNITION IN TOURISM - A sistem standard in the tourism sector for transparency of qualification and learning, for a better development, validation, recognition and certification of learning out come" codice LLP - LDV/TOI/2007/IT/308;
- 2) "TRAINING FOR ITE INTEGRATION - training services for operators in the system of life long learning and professional formation and active labour politics" codice LLP-LDV/TOI/2007/IT/403.

Il progetto "For recognition in tourism", cui riferisce il presente documento, è stato finalizzato al trasferimento di un modello di costruzione del Sistema Qualifiche e Titoli nel settore del Turismo, coerente con le più recenti indicazioni dell'EQF e dell'ECVET, come contributo per la realizzazione di Quadri Nazionali delle Qualifiche (NQF) attraverso cui migliorare la trasparenza ed il riconoscimento delle Qualifiche e delle competenze comunque acquisite. Il modello oggetto del trasferimento è la risultante integrata di altri 2 Progetti. Il primo, «CERTISKILLS», un Progetto Leonardo, ha prodotto una serie di standard per migliorare la diagnosi dei fabbisogni formativi e progettare l'offerta di percorsi di apprendimento aggiornati. Il secondo progetto, della Regione Campania, realizzato con fondi POR Campania2000-2006, Mis. III.5 Az.b), ha prodotto la "Progettazione e costruzione del Sistema delle qualifiche con la modellizzazione quale sperimentazione nel settore "Turismo".

Il progetto "For recognition in tourism" si poneva quale risultato tangibile l'adozione del sistema di standard per le qualifiche, i titoli, la certificazione delle competenze ed il riconoscimento dei crediti nel Turismo, con relativi software, tools e manualistica di supporto.

Nella costruzione del "progetto di adattamento", il Servizio Formazione Professionale della Regione Puglia, con il supporto dei partner responsabili del trasferimento ha precisato la volontà di operare nell'area della formazione "autonomamente finanziata", trasferita alle Amministrazioni Provinciali con D.G.R. n.172 del 26/02/07, per la quale risultava già avviato il processo di "decentramento di funzioni" ed ha espresso la volontà di intervenire con riferimento ad alcuni profili professionali come definiti nella recente L.R. n. 37/2008 "Norme in materia di attività professionali turistiche".

Pertanto, nel corso del progetto, ha attivato un processo di «governance» per la definizione ed il trasferimento del sistema di standard, attraverso il

coinvolgimento, in numerosi "laboratori di produzione, concertazione e validazione", di tutti i soggetti "attori" nel sistema degli apprendimenti: in primis, il Servizio Turismo della Regione Puglia e le Amministrazioni Provinciali, quindi le Organizzazioni datoriali e sindacali, Università e Scuola la cui presenza e coinvolgimento hanno consentito di identificare risultati di apprendimento più significativi per il mercato del lavoro.

Il percorso prevedeva, inoltre, l'intersezione con le attività realizzate nell'ambito dell'altro progetto LdV "Training for Ite Integration", attraverso la produzione di strumenti a supporto degli operatori coinvolti nella certificazione delle competenze relativamente alle figure di "guida turistica" e "guida ambientale escursionistica" adottate con il progetto "Recognition in Tourism".

Nello svolgimento del processo di trasferimento, era stato inizialmente stabilito di procedere con l'adozione degli standard riferiti a 3 figure individuate nella L.R. n. 37/2008: guida turistica, guida ambientale escursionistica e guida turistica sportiva. Quest'ultima si discosta dalle altre poiché solo in questo caso la L.R. n.37/2008 ha previsto quale requisito di accesso il solo diploma d'istruzione secondaria di secondo grado o titolo di studio equipollente conseguito all'estero affiancato da "titoli rilasciati da organismi riconosciuti", ponendola su di un livello differente rispetto ad esse.

Pertanto, a conclusione delle attività progettuali, è stata valutata, dal Servizio Formazione Professionale e dal Servizio Turismo, la necessità di delegare a successivo atto di Giunta Regionale la definizione della figura di guida turistica sportiva, con i relativi requisiti e titoli di accesso.

II. REQUISITI DI ACCESSO

L'analisi della L.R. 37/2008 ha dato modo di rilevare quanto segue.

L'art. 4, stabilisce i requisiti generali e specifici necessari ai fini dell'iscrizione negli elenchi provinciali:

- a) per l'esercizio dell'attività professionale di guida turistica, **laurea almeno triennale in discipline afferenti alle materie turistiche, ovvero umanistiche, storico-artistiche o architettoniche;**
- b) per l'esercizio dell'attività professionale di guida ambientale escursionistica:
 - 1) **laurea almeno triennale in discipline afferenti alle materie ambientali, ovvero biologiche e naturali, geologiche, agrarie o forestali;**
 - 2) **titoli rilasciati da organismi riconosciuti** che attestino la frequenza di corsi sulle attività tecniche connesse all'escursionismo ambientale.

Ulteriore possibilità di accesso alla professione viene data dalla legge a coloro che risultino in possesso dei "**titoli equipollenti**" che, ai sensi dello stesso art. 4, comma 4, "la Giunta regionale è autorizzata a individuare [...], sentite le

organizzazioni sindacali e di rappresentanza datoriale maggiormente rappresentative a livello regionale”.

E' proprio con riferimento a questa norma che si intendono approvare, con Deliberazione di Giunta Regionale, i contenuti del presente documento e degli altri allegati ad esso collegati.

Attraverso l'opportunità di trasferimento di buona prassi fornita dal progetto LdV "Recognition in tourism", il Servizio Formazione, in accordo col Servizio Turismo, ha proposto alla Giunta che costituisca **"titolo equipollente" il possesso di diploma diploma d'istruzione secondaria di secondo grado o titolo di studio equipollente conseguito all'estero, affiancato dal possesso di qualifica professionale**, rilasciata in esito a:

I. percorsi triennali, che consentano l'acquisizione delle competenze di cui agli allegati 2 e 3 (tecnico professionali e di base) ai quali si accede con diploma d'istruzione secondaria di secondo grado o titolo di studio equipollente conseguito all'estero;

II. ovvero percorsi tecnico professionali della durata di 18 mesi (per le sole competenze tecnico professionali – Allegato 2) ai quali si accede previo riconoscimento dei Crediti di Ammissione relativi alle Competenze di Base (allegato 3).

Le competenze di cui parliamo – tecnico professionali e di base - sono quelle descritte negli allegati 2 e 3 e, per effetto di quanto disposto dalla legge 37/2008 (art. 4 comma 2), sono di **livello 6 del Quadro Europeo delle Qualifiche**¹, corrispondente al descrittore per il primo ciclo nel Quadro dei titoli accademici dell'area europea dell'istruzione superiore (laurea di I livello).

	CONOSCENZE	ABILITA'	COMPETENZE
	Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche, le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche	Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche, le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) e pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti e utensili)	Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche, le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia
LIVELLO 6 (**) I risultati dell'apprendimento relativi al livello 6 sono:	Conoscenze avanzate in un ambito di lavoro o di studio, che presuppongano una comprensione critica di teorie e principi	Abilità avanzate, che dimostrino padronanza e innovazione necessarie a risolvere problemi complessi ed imprevedibili in un ambito specializzato di lavoro o di studio	Gestire attività o progetti, tecnico/professionali complessi assumendo la responsabilità di decisioni in contesti di lavoro o di studio imprevedibili. Assumere la responsabilità di gestire lo sviluppo professionale di persone e gruppi

(**) Il descrittore per il primo ciclo nel Quadro dei titoli accademici dell'area europea dell'istruzione superiore, approvato dai ministri responsabili dell'istruzione superiore riuniti a Bergen nel maggio

¹ RACCOMANDAZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (2008/C 111/01)

2005, nel contesto del processo di Bologna, corrisponde ai risultati dell'apprendimento al livello 6 del Quadro europeo delle qualifiche.

III. COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

L'art 6 della L.R. n. 37/2008 dispone che "Per l'iscrizione agli elenchi, oltre ai requisiti di cui all'articolo 4, le Province devono verificare che ciascun richiedente possenga i requisiti di qualificazione professionale previsti ovvero abbia competenze e conoscenze specifiche, tecniche settoriali, linguistiche e del territorio regionale".

Con riferimento a ciascuna delle due figure, "guida turistica" e "guida ambientale escursionistica", tali competenze sono descritte nell'allegato 2, composto dai seguenti documenti:

- A. Dizionario delle competenze del profilo professionale "guida turistica";
- B. Unità di Competenze del profilo professionale "guida turistica";
- C. Unità Formative tecnico professionali riferite al profilo "guida turistica".
- D. Dizionario delle competenze del profilo professionale "guida ambientale escursionistica";
- E. Unità di Competenze del profilo professionale "guida ambientale escursionistica";
- F. Unità Formative tecnico professionali riferite al profilo "guida ambientale escursionistica".

Allo scopo di semplificare la comprensione del sistema, si riportano di seguito i prospetti riepilogativi delle Unità Formative tecnico professionali, con i relativi monte ore di formazione e monte crediti, riferiti alle due qualifiche.

Unità Formative Tecnico-professionali "Guida Turistica"				
Titolo UF	n. ore	n. crediti	formazione assistita	autoformazione
Gestire le attività preliminari necessarie alla realizzazione di una visita guidata	450	18	360	90
Gestire le attività necessarie alla realizzazione di visite guidate presso siti turistici di interesse storico artistico	900	36	720	180
Applicare le tecniche di comunicazione, di relazione e di in-formazione verso l'utenza, curandone il costante aggiornamento	450	18	360	90

Gestire i rapporti con Enti pubblici e privati al fine di promuovere il territorio e migliorare la qualità dei servizi turistici proposti	450	18	360	90
totale	2250	90	1800	450

Unità Formative Tecnico-professionali "Guida Ambientale-Escursionistica"				
Titolo UF	n. ore	n. crediti	formazione assistita	autoformazione
Gestire l'accoglienza e la presa in carico del turista	450	18	360	90
Curare le attività di progettazione e sviluppo del servizio di guida ambientale escursionistica	300	12	240	60
Gestire le attività per la realizzazione di visite guidate presso siti turistici di interesse naturalistico	800	32	640	160
Promuovere la realizzazione di comportamenti finalizzati a rispettare l'ambiente, il benessere e la sicurezza del contesto lavorativo di riferimento	250	10	200	50
Gestire i rapporti con Enti pubblici e privati al fine di promuovere il territorio e migliorare la qualità dei servizi turistici proposti	450	18	360	90
totale	2250	90	1800	450

Ciascuna Unità Formativa tecnico-professionale, nell'ambito della formazione assistita, deve includere attività di stage in una misura **pari ad almeno il 30% delle ore di formazione assistita**.

IV. COMPETENZE DI BASE

L'importanza delle competenze di base, dopo essere stata rilevata dall'Unione Europea in numerosi studi e documenti ufficiali, quale strumento di flessibilità, mobilità e adattamento ai cambiamenti nel mondo del lavoro, è stata oggetto di apposita **Raccomandazione del 18 dicembre 2006** (2006/962/CE) contenente in allegato le «**Competenze chiave per l'apprendimento permanente – Un quadro di riferimento europeo**». Nella raccomandazione viene evidenziata la necessità che *«gli Stati membri sviluppino l'offerta di competenze chiave per tutti nell'ambito delle loro strategie di apprendimento permanente, tra cui le strategie per l'alfabetizzazione universale»* allo scopo, tra l'altro di *«assicurare che:*

- *l'istruzione e la formazione iniziale offrano a tutti i giovani gli strumenti per sviluppare le competenze chiave a un livello tale che li prepari alla vita adulta e costituisca la base per ulteriori occasioni di apprendimento, come anche per la vita lavorativa;*
- *gli adulti siano in grado di sviluppare e aggiornare le loro competenze chiave in tutto l'arco della loro vita con un'attenzione particolare per gruppi di destinatari riconosciuti prioritari nel contesto nazionale, regionale e/o locale, come le persone che necessitano di un aggiornamento delle loro competenze."*

Successivamente, l'Unione Europea ha emanato la **Raccomandazione (2008/C 111/01) del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche (QEQ) per l'apprendimento permanente**, con l'obiettivo *"di istituire un quadro di riferimento comune che funga da dispositivo di traduzione tra i diversi sistemi delle qualifiche e i rispettivi livelli, sia per l'istruzione generale e superiore sia per l'istruzione e la formazione professionale."*² La diffusione e l'utilizzo di uno strumento condiviso di "lettura" delle competenze consentirà di *"migliorare la trasparenza, la comparabilità e la trasferibilità delle qualifiche dei cittadini rilasciate secondo le prassi esistenti nei vari Stati membri"* garantendo la possibilità che ciascun livello di qualifica sia raggiungibile tramite vari percorsi di istruzione e di carriera.

Riprendendo il testo, è importante evidenziare che la Raccomandazione intende *"gettare un ponte fra l'apprendimento formale, non formale e informale, conducendo anche alla convalida di risultati dell'apprendimento ottenuti grazie all'esperienza. La presente raccomandazione non sostituisce né definisce sistemi nazionali delle qualifiche e/o qualifiche nazionali."*

Il Quadro europeo delle qualifiche non descrive titoli specifici o competenze individuali ed una particolare qualifica dovrebbe essere rapportata al livello corrispondente del Quadro europeo delle qualifiche tramite i sistemi nazionali delle qualifiche.[..] Essa dovrebbe essere attuata conformemente alla legislazione e alle prassi nazionali."

La **Comunicazione della Commissione UE COM(2008) 865 del 16.12.2008 contenente "Un quadro strategico aggiornato per la cooperazione europea nel settore dell'istruzione e della formazione"** ha nuovamente evidenziato l'importanza delle competenze chiave, delineando le nuove direttive lungo le quali gli stati membri devono operare nell'ottica dell'innalzamento del livello qualitativo dei sistemi di istruzione e formazione.

Se ne riportano di seguito alcuni stralci salienti.

"Il rafforzamento dei livelli di competenza grazie al miglioramento dei sistemi d'istruzione e di formazione costituisce uno dei pilastri della strategia adottata a livello europeo per rispondere alle sfide del futuro – come l'invecchiamento

² La raccomandazione sul QEQ tiene, inoltre, conto della decisione n. 2241/2004/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 dicembre 2004, relativa ad un quadro comunitario unico per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze (Europass).

della popolazione – e per raggiungere i principali obiettivi della strategia di Lisbona: posti di lavoro durevoli e una crescita sostenibile e basata sulla conoscenza. L'istruzione e la formazione permanenti riguardano l'apprendimento permanente (dall'insegnamento primario alla pensione) e in tutti i contesti, siano essi formali, non formali o informali.

Nel 2009-2010 la priorità degli Stati membri e della Commissione dovrebbe essere di rafforzare:

- l'applicazione delle **strategie d'istruzione e di formazione permanenti**: completare l'attuazione delle strategie nazionali d'istruzione e di formazione permanenti interessandosi in particolare alla convalida degli insegnamenti non formali e informali e all'orientamento;
- la concretizzazione del **Quadro europeo delle qualifiche**: collegare tutti i sistemi nazionali di qualifiche all'EQF entro il 2010 e incoraggiare l'utilizzazione di metodi basati sui risultati per quanto riguarda le norme e le qualifiche, le procedure di valutazione e di validazione, il trasferimento di crediti, i programmi e la garanzia della qualità.

L'innovazione e la creatività sono fattori determinanti della creazione di imprese e della capacità dell'Europa di affrontare le sfide della concorrenza internazionale e dello sviluppo sostenibile.

La prima posta in gioco consiste nel garantire che tutti i cittadini siano in grado di acquisire competenze trasversali fondamentali: in particolare "imparare ad imparare" e sviluppare le capacità di comunicazione, lo spirito d'iniziativa e lo spirito imprenditoriale, le competenze digitali (compresa l'alfabetizzazione mediatica), la sensibilizzazione ai temi culturali e all'espressione. Queste competenze e l'utilizzazione delle nuove tecnologie dovrebbero essere prese in considerazione nei programmi, nei metodi pedagogici e nelle qualifiche."

Nel corso dei laboratori che hanno portato alla costruzione e validazione del modello di standard, un importante approfondimento è stato dedicato alle competenze di base che sono state ridisegnate e adattate alle esigenze dei due profili in relazione al nostro territorio ed alla realtà storico-culturale della regione.

Posto che la L.R. n. 37/2008 ha stabilito quale titolo specifico di accesso alle due professioni "il possesso di laurea almeno triennale", il "titolo equipollente" deve necessariamente garantire un livello di competenze pari a tale titolo di studio. Per questo motivo il percorso di qualifica professionale che si istituisce con il presente documento, corrisponde ad un **livello 6**, nell'ambito del Quadro Europeo delle Qualifiche. Ne deriva che non solo le competenze tecnico professionali, bensì anche quelle di base devono essere riferite al **livello 6 dell'QE** e, quindi, essere superiori a quelle garantite dai percorsi di istruzione secondaria superiore di secondo grado.

Nell'allegato 3, composto dai documenti di seguito riportati, vengono descritte le 9 competenze di base comuni alle due figure, "guida turistica" e "guida ambientale escursionistica":

A. Unità capitalizzabili di base per le competenze:

- a. spirito d'iniziativa ed imprenditorialità;
- b. scientifico-tecnologiche;
- c. digitali;
- d. matematiche;
- e. comunicazione in lingua italiana;
- f. consapevolezza storica ed espressioni culturali;
- g. seconda Lingua straniera - livello A2;
- h. prima lingua straniera - livello B2;
- i. sicurezza;

B. Unità Formative di base:

- a. spirito d'iniziativa ed imprenditorialità;
- b. scientifico-tecnologiche;
- c. digitali;
- d. matematiche;
- e. comunicazione in lingua italiana;
- f. consapevolezza storica ed espressioni culturali;
- g. seconda Lingua straniera - livello A2;
- h. prima lingua straniera - livello B2;
- i. sicurezza.

Allo scopo di semplificare la comprensione del sistema, si riporta di seguito il prospetto riepilogativo delle Unità Formative di base (derivanti dalle Unità di Competenze), comuni alle due qualifiche, con i relativi monte ore di formazione e monte crediti.

Titolo UF	n. ore	n. crediti	formazione assistita	autoformazione
Consapevolezza storica ed espressioni culturali	250	10	200	50
Sicurezza	150	6	120	30
Comunicare in una lingua straniera a livello B2	350	14	280	70
Comunicare in una lingua straniera a livello A2	150	6	120	30
Spirito di iniziativa e imprenditorialità	250	10	200	50
Competenze scientifico tecnologiche	250	10	200	50
Competenze matematiche	250	10	200	50
Comunicare in lingua italiana	250	10	200	50
Competenze digitali	350	14	280	70
totale	2250	90	1800	450

V. I PERCORSI FORMATIVI

La definizione degli standard professionali e formativi consente, a questo punto, di configurare la struttura del **"titolo equipollente" necessario a chi non sia in possesso di laurea triennale specifica** (art. 4, comma 2, L.R. n. 37/2008), ai fini dell'esercizio della professione, **previo sostegno dell'esame per l'inserimento negli elenchi provinciali** (art. 6 L.R. n. 37/2008).

Occorre chiarire che, il presente documento e gli allegati 2 e 3 **non indicano i contenuti formativi, che sono appannaggio della progettazione formativa degli enti attuatori**, bensì definiscono i "campi" entro cui collocare detti contenuti ai fini della loro organizzazione modulare.

A tal fine si precisa che:

- le Unità di Competenze contengono i descrittori e gli indicatori delle competenze, raggruppate sulla base di una loro autonomia funzionale;
- le Unità Formative contengono l'articolazione strutturale delle risorse (conoscenze, abilità e competenze) che una persona deve acquisire ed attivare per mettere in atto le competenze di cui sopra.

Ritornando alla "struttura" dei percorsi formativi, si individuano due possibilità:

Tipologia I

percorso triennale sui contenuti di cui alle UF tecnico professionali in funzione di ciascun profilo (allegato 2) ed alle UF di base (allegato 3)
durata in ore: 3600 di formazione assistita + 900 di autoformazione
crediti certificati a fine percorso: 180
titolo di accesso: diploma d'istruzione secondaria di secondo grado o titolo di studio equipollente conseguito all'estero

Tipologia II

percorso di 18 mesi sui soli contenuti di cui alle UF tecnico professionali in funzione di ciascun profilo (allegato 2)
durata in ore: 1800 di formazione assistita + 450 di autoformazione
crediti certificati a fine percorso: 90
titolo di accesso:
→ laurea triennale in qualsiasi disciplina (anche diversa da quelle richieste dalla L.R. n. 37/2008), ovvero
→ diploma d'istruzione secondaria di secondo grado o titolo di studio equipollente conseguito all'estero, associato al possesso dei 90 crediti relativi alle competenze di base di cui allegato 3, opportunamente dimostrato attraverso apposite attestazioni, ovvero;
→ superamento di un **test/prove di ammissione** relativamente a ciascuna delle 9 competenze di base

Ai fini dell'accesso ai percorsi di cui alla Tipologia II, coloro che non possano certificare i 90 crediti relativi alle UC di base, dovranno sostenere un test/prove di ammissione, atto a verificare il possesso delle competenze di base e suddiviso in funzione delle 9 aree di competenza (e relativi crediti formativi) descritte nell'allegato 3.

Tale accertamento è a cura del Soggetto attuatore, attraverso apposite Commissioni di valutazione da istituire al momento dell'attivazione al corso tecnico professionale di cui alla Tipologia II.

L'iniziativa della realizzazione di percorsi formativi di cui sopra è lasciata agli enti attuatori attraverso apposita richiesta di autorizzazione (solo per la formazione autofinanziata) o finanziamento (a valere su specifici avvisi pubblici) alle Amministrazioni Provinciali e/o alla Regione Puglia, Servizio Formazione Professionale.

Attraverso il formulario, in sede di presentazione dei progetti, gli Enti dovranno anche descrivere nel dettaglio i criteri e le modalità di strutturazione del test di ammissione ai percorsi di cui alla Tipologia II, sulla base dei descrittori ed indicatori **riportati nella sezione B delle Unità di Competenze di cui all'** allegato 3 relativo alle competenze di base.

Occorre, in tal senso, precisare che a completamento del processo di trasferimento e sperimentazione avviato dalle iniziative Leonardo da Vinci, attraverso l'attuazione dell'altro progetto "TRAINING FOR ITE INTEGRATION", si intendono produrre strumenti a supporto degli operatori coinvolti nella certificazione delle competenze relativamente alle figure di "guida turistica" e "guida ambientale escursionistica" adottate con il progetto "Recognition in Tourism".

Occorre rammentare che, la Comunicazione COM(2008) 865 del 16.12.2008 contenente "Un quadro strategico aggiornato per la cooperazione europea nel settore dell'istruzione e della formazione" evidenzia quanto segue:

*"Le evoluzioni del mercato del lavoro renderanno necessario un rafforzamento delle competenze della popolazione, oltre alla messa a punto di strategie di sviluppo delle competenze che consentiranno di rispondere meglio alle esigenze attuali e future del mercato del lavoro, come è stato sottolineato nell'iniziativa "Nuove competenze per nuovi lavori", pubblicata quest'anno nel contesto del "pacchetto Lisbona". Ciò sarà possibile solo **se l'istruzione permanente diviene una realtà**, e non più un semplice slogan, consentendo a tutti di aggiornare lungo tutto l'arco della vita le proprie competenze di base acquisite inizialmente, migliorando la reattività dei sistemi d'istruzione e di formazione di fronte al cambiamento e alla loro apertura al mondo."*

In questo senso è intenzione dell'Amministrazione Regionale avviare il sistema di formazione permanente (Life long learning) che permetta, sulla base degli standard che oggi si approvano, di realizzare corsi che danno luogo a Certificazione di Competenze e riconoscimento dei crediti relativi a singole Unità Formative di Base (di cui all'allegato 3) per il successivo conseguimento di una qualsiasi qualifica di livello QEQ 6. L'opportunità di frequentare corsi "modulari" permetterebbe, infatti, di acquisire la certificazione dei crediti per le sole Competenze di base di cui non si sia in possesso, garantendo una maggiore fruibilità e accesso, anche a persone in età adulta o in necessità di riqualificazione.

ALLEGATO 2 - Competenze tecnico professionali "GUIDA TURISTICA"

PARTE A – DIZIONARIO DELLE COMPETENZE del profilo

Guida Turistica

-Livello QEQ 6-

DIZIONARIO DELLE COMPETENZE DEL PROFILO PROFESSIONALE

DESCRIZIONE:

1. Finalità del profilo:

La guida Turistica opera in ambito storico artistico e culturale sulla base di commesse provenienti da singoli soggetti, da operatori stranieri, da operatori italiani o da associazioni professionali di categoria, con attività di incoming. Accompagna persone singole o gruppi di persone in visita a luoghi d'interesse culturale storico/artistico, o comunque di rilevanza e attrattività turistica, al fine di illustrare gli aspetti storici, artistici, demografico-antropologici e produttivi del territorio e delle opere e manufatti ivi realizzati o conservati. Durante l'accompagnamento dei turisti, in viaggi finalizzati al raggiungimento dei siti oggetto della visita, fornisce esaurienti commenti sulle risorse locali e sulle particolarità di interesse turistico, nonché sugli aspetti culturali e socio-economici del territorio (tradizioni popolari, artigianato, enogastronomia e prodotti tipici). Cura l'attuazione dei programmi di viaggio, assicurando i necessari servizi di assistenza per tutta la sua durata, supportando i clienti anche negli aspetti logistici.

2. Descrizione dei prerequisiti:

Laurea almeno triennale in discipline afferenti alle materie turistiche, ovvero umanistiche, storico-artistiche o architettoniche (come previsto ai sensi della Legge Regionale n. 37 2008 -Regione Puglia), oppure possesso delle competenze di base come descritte dai relativi standard regionali

3. Tendenze evolutive:

La possibile evoluzione di carriera di questa figura professionale consiste nel lavorare come consulente per la promozione e lo sviluppo del turismo e del patrimonio culturale, nazionale e locale, oppure può trovare ulteriori sbocchi professionali nelle attività di incoming turistico a livello imprenditoriale.

4. Contesti lavorativi possibili:

Centri d'arte, musei, gallerie, pinacoteche, giardini storici, siti Unesco, dimore storiche, parchi archeologici, ecc.

INDIVIDUAZIONE DELLE ATTIVITÀ DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Attività	Output/risultato dell'attività	Processo
Definire il programma della visita guidata in base all'itinerario turistico progettato dal committente	Programma della visita guidata definito	Accoglienza
Accogliere i turisti/clienti	Turista/cliente accolto e messo a proprio agio	
Espletare le attività preparatorie alla visita guidata	Turista/cliente informato e pronto all'escursione	Erogazione dell'attività di guida turistica
Erogare a singole persone o gruppi di turisti informazioni di carattere storico/artistiche inerenti i siti da visitare	Utenti informati sulle caratteristiche storico-artistiche dei siti visitati	
Illustrare (durante gli spostamenti) il cambiamento del paesaggio orografico, fornendo indicazioni di carattere economico, eno-gastronomico, morfologico, ecc.	Turista/cliente coinvolto e informato durante le fasi di spostamento	Erogazione dell'attività di guida turistica
Gestire il gruppo dei turisti/clienti durante la visita guidata	Gruppo coeso e coinvolto	
Curare il proprio aggiornamento professionale su argomenti a contenuto storico/artistico	Aggiornamento professionale	Gestione relazioni con clienti/fornitori/enti pubblici
Gestire i rapporti con il committente (tour operator, scuole, ecc.) finalizzati alla gestione e al miglioramento del rapporto di lavoro	Rapporto di lavoro collaborativo e fidelizzato	
Collaborare con Enti pubblici e Organismi privati alla promozione delle risorse di interesse turistico del territorio di riferimento	Valorizzazione del territorio	Gestione relazioni con clienti/fornitori/enti pubblici

DENOMINAZIONE E DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE

Attività	Denominazione della competenza	Descrizione della competenza
Definire il programma della visita guidata in base all'itinerario turistico progettato dal committente	Essere in grado di definire il programma della visita guidata in base all'itinerario turistico progettato dal committente	<p>Il Soggetto, a partire dalle richieste del committente, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reperire le informazioni complete sull'itinerario progettato e sulla tipologia di turisti/clienti • verificarne la fattibilità logistica • reperire le esigenze dei visitatori • definire i tempi da dedicare ai diversi luoghi di visita • definire i contenuti da comunicare durante la visita • reperire informazioni aggiuntive sui luoghi oggetto della visita • predisporre strumenti di supporto alla visita (schede informative da distribuire ai turisti, cartine, brochure, registri partecipanti, ecc.) • verificare la prenotazione delle visite a musei, gallerie d'arte, edifici storici, ecc.... • mantenere i rapporti con soggetti terzi (committenza) per risolvere eventuali imprevisti <p>Avendo cura di essere attento nel verificare la rispondenza del programma di visita realizzato con le esigenze/richieste dei turisti/clienti</p>

Attività	Denominazione della competenza	Descrizione della competenza
Accogliere i turisti/clienti	Essere in grado di accogliere i turisti/clienti	<p>Il Soggetto, a partire dalla tipologia di turisti/clienti da accompagnare, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ricevere i turisti/clienti sul luogo dell'appuntamento definito • dare il benvenuto ai clienti • instaurare un rapporto di conoscenza con i turisti/clienti, presentando se stessi e richiedendo una breve presentazione al gruppo • fornire indicazioni di massima sul programma dell'itinerario da realizzare e sui siti oggetto della visita guidata • rilevare specifiche esigenze/ricieste del singolo o del gruppo <p>Avendo cura di utilizzare un comportamento e modalità di approccio tali da mette l'utente a proprio agio e di adeguare il linguaggio al target dei turisti/clienti (bambini, anziani, adulti)</p>
Espletare le attività preparatorie alla visita guidata	Essere in grado di espletare le attività preparatorie alla visita guidata	<p>Il Soggetto, sulla base delle indicazioni del responsabile organizzativo e del numero di clienti/turisti, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • accertarsi della rispondenza del numero di visitatori sugli elenchi dei partecipanti predisposti • consegnare ai partecipanti il materiale informativo sui servizi disponibili e i dettagli dei programmi • fornire loro una cartina indicativa del luogo dell'escursione • fornire indicazioni di riferimento qualora i componenti si perdano • distribuire ai partecipanti materiale di riconoscimento e di supporto alla visita • dare indicazioni su regole e stili di comportamento da adottare e rispettare durante la visita (vestire in modo

		<p>adeguato presso luoghi sacri, rispettare l'ambiente, non disperdersi, ecc.) Avendo cura di utilizzare un registro linguistico chiaro ed esaustivo nell'erogazione delle informazioni</p>
<p>Attività</p> <p>Erogare a singole persone o gruppi di turisti informazioni di carattere storico/artistiche inerenti i siti da visitare</p>	<p>Denominazione della competenza</p> <p>Essere in grado di Erogare a singole persone o gruppi di turisti informazioni di carattere storico/artistiche inerenti i siti da visitare</p>	<p>Descrizione della competenza</p> <p>Il Soggetto, a partire dal sito oggetto di visita, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valutare i bisogni attuali del gruppo di clienti, in rapporto alla situazione-contesto e all'oggetto specifico di visita (opere d'arte, musei, gallerie, scavi archeologici, ecc) • illustrare gli aspetti di carattere socio-economico e antropologico pertinenti all'oggetto specifico di visita ed al territorio di riferimento • fornire cenni sulle origini dei luoghi oggetto della visita e sulle vicende storiche più determinanti per la fioritura artistica dei centri d'arte • descrivere gli stili e le caratteristiche delle espressioni artistico-architettoniche di vario genere presenti sul territorio, inquadrando le opere d'arte nel loro contesto sociale e culturale • illustrare le similitudini e le differenze con cui una corrente nazionale di natura artistica, architettonica, ecc.. si esprime a livello locale • raccontare miti, eventi ed episodi legati a tradizioni folkloristico/popolari del territorio, legati al sito oggetto della visita • raccogliere feedback immediati sul gradimento dell'itinerario dei visitatori <p>Avendo cura di dimostrare competenza e professionalità; di comunicare in maniera chiara ed esaustiva rispondendo a più domande contemporaneamente e di mantenere la calma anche sotto pressione.</p>

Attività	Denominazione della competenza	Descrizione della competenza
<p>Illustrare (durante gli spostamenti) il cambiamento del paesaggio orografico, fornendo indicazioni di carattere economico, enogastronomico, morfologico, ecc.</p>	<p>Essere in grado di illustrare (durante gli spostamenti) il cambiamento del paesaggio orografico, fornendo indicazioni di carattere economico, enogastronomico, morfologico, ecc.</p>	<p>Il Soggetto, durante gli spostamenti da un sito oggetto di visita all'altro, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fornire le informazioni relative al cambiamento del paesaggio orografico • fornire informazioni relative alle risorse locali, alle particolarità di interesse turistico ed agli aspetti culturali e socio-economici del territorio (tradizioni popolari, artigianato, enogastronomia e prodotti tipici) • focalizzare l'attenzione dei turisti su eventuali strutture, oggetti, siti di interesse turistico, fornendo informazioni specifiche su di esse • fornire informazioni/suggerimenti secondari sul territorio di riferimento: alberghi, ristoranti tipici, negozi, ecc.. • utilizzare tecniche per il coinvolgimento e l'attenzione dei turisti/clienti, anche durante le fasi di spostamento • verificare nel continuo della comunicazione il feedback del gruppo <p>Avendo cura di avvalersi di un'esposizione chiara ed efficace e di dimostrare una predisposizione ai rapporti interpersonali</p>

<p>Attività</p> <p>Gestire il gruppo dei turisti/clienti durante la visita guidata</p>	<p>Denominazione della competenza</p> <p>Essere in grado di gestire il gruppo dei turisti/clienti durante la visita guidata</p>	<p>Descrizione della competenza</p> <p>Il Soggetto, sulla base della tipologia di turisti/clienti, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • osservare le dinamiche comportamentali e relazionali di ogni singolo componente e dell'intero gruppo • utilizzare accorgimenti e tecniche comunicative per catturare l'attenzione, suscitare emozioni e coinvolgere attivamente il gruppo • assicurarsi che ciascun membro del gruppo rispetti gli altri e le regole comportamentali concordate (rispetto dell'ambiente, dei luoghi sacri visitati, ecc.) • utilizzare tecniche di leadership, finalizzate a tenere alta l'attenzione e il gruppo coeso • verificare che il gruppo non si "sfaldi" durante i momenti di illustrazione dei siti <p>Avendo cura di gestire le dinamiche di gruppo ed eventuali conflitti che potrebbero emergere</p>
<p>Attività</p> <p>Curare il proprio aggiornamento professionale su argomenti a contenuto storico/artistico</p>	<p>Denominazione della competenza</p> <p>Essere in grado di Curare il proprio aggiornamento professionale su argomenti a contenuto storico/artistico</p>	<p>Descrizione della competenza</p> <p>Il Soggetto, periodicamente, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • studiare nuovi percorsi ed itinerari di interesse turistico • raccogliere informazioni su musei, gallerie, pinacoteche, ecc.. di nuova apertura o aperte nuovamente al pubblico dopo i lavori di restauro • raccogliere informazioni attraverso l'iscrizione a newsletter o associazioni di categoria • studiare i contenuti delle discipline storiche, artistiche e geografiche • aggiornare le proprie competenze in campo linguistico • partecipare a corsi di formazione e di aggiornamento

		<p>organizzati dalle associazioni di categoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • reperire materiale documentale • effettuare dei sopralluoghi presso nuovi siti e/o percorsi di interesse culturale • informarsi sui più recenti rinvenimenti archeologici segnalati durante le fasi di esplorazione di siti e/o percorsi di interesse culturale già noti • rielaborare gli impliciti ed espliciti feedback raccolti (sull'andamento della visita e sul gradimento del servizio offerto) <p>Avendo cura di cogliere le opportunità e contribuire a crearne, per formarsi ed aggiornarsi costantemente, costruendo quotidianamente un ambiente orientato all'apprendimento ed al miglioramento</p>
--	--	--

Attività	Denominazione della competenza	Descrizione della competenza
<p>Gestire i rapporti con il committente (tour operator, scuole, ecc.) finalizzati alla gestione e al miglioramento del rapporto di lavoro</p>	<p>Essere in grado di gestire i rapporti con il committente (tour operator, scuole, ecc.) finalizzati alla gestione e al miglioramento del rapporto di lavoro</p>	<p>Il Soggetto, a partire dall'itinerario messo a punto dalla committenza ed in base al target dell'utenza, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • collaborare con il proprio committente alla formulazione di itinerari turistici, fornendo informazioni tecniche e specifiche sui siti di interesse turistico • proporre lo sviluppo turistico di percorsi alternativi nell'ottica di diversificare l'offerta turistica tenendo anche conto delle esigenze di soggetti con bisogni speciali • segnalare criticità rilevate il loco relative ai percorsi turistici proposti • comunicare i feedback sul gradimento dei turisti/clienti, al fine di migliorare l'offerta turistica proposta <p>Avendo cura di dimostrare interesse per le esigenze e le aspettative del cliente</p>

Attività	Denominazione della competenza	Descrizione della competenza
<p>Collaborare con Enti pubblici e Organismi privati alla promozione delle risorse di interesse turistico del territorio di riferimento</p>	<p>Essere in grado di Collaborare con Enti pubblici e Organismi privati alla promozione delle risorse di interesse turistico del territorio di riferimento</p>	<p>Il Soggetto, sulla base delle informazioni provenienti dalla propria attività o da altre fonti è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • offrire consulenza, agli Enti Pubblici o agli Organismi Privati di settore, per la realizzazione di programmi di attività di promozione turistica-territoriale (notte bianca, percorsi a tema, ecc..) • collaborare alla individuazione di contenuti da pubblicare on line, su siti di interesse turistico, a scopo divulgativo, o da distribuire presso gli sportelli di informazione turistica • collaborare alla individuazione di contenuti da pubblicare on line, su siti di interesse turistico, a scopo divulgativo, o da distribuire presso gli sportelli di informazione turistica • collaborare all'aggiornamento delle nuove edizioni del materiale informativo <p>avendo cura di compiere azioni che mirino a sostenere e, soprattutto, a sviluppare il turismo</p>

RISORSE PROFESSIONALI: CONOSCENZE ED ABILITA'

Denominazione Processo	Conoscenze	Abilità
ACCOGLIENZA	Tecniche e canali di comunicazione e relazione tra la guida, la committenza (tour operator, associazioni culturali, enti pubblici e privati, ecc..) e referenti di strutture turistiche (alberghi, ristoranti, ecc..)	Utilizzo di stili di comunicazione efficaci nelle diverse situazioni, per interagire adeguatamente con tutti i partner di ruolo (committenza, referenti esterni, ecc..)
	Gli itinerari turistici: caratteristiche e tipologie	Scelta degli argomenti da comunicare ai turisti/clienti durante le escursioni
	Tecniche di valutazione fruibilità itinerario/sito turistico	Utilizzo di tecnologie telematiche di settore (hardware e software)
	Tipologie di informazioni da erogare all'utenza (gruppi di turisti o singole persone) durante l'espletamento della propria attività	Gestione di tecniche di rilevazione esigenze e bisogni utenza di riferimento
	Tipologie di modelli organizzativi delle principali strutture del settore turistico: alberghi, agenzie di viaggio, tour operator	Analisi e valutazione delle tipologie di itinerari turistici
	Elementi normativi relativi all'esercizio della professione della guida turistica in Puglia (ruolo, funzioni, responsabilità)	Scelta/valutazione itinerari turistici rispondenti alla target di riferimento
	Legge Regionale sul turismo	Valutazione fruibilità di un itinerario/sito turistico
	Legge Quadro sul turismo	Gestione aspetti contabili, fiscali, previdenziali e contrattuali
	Compiti e norme di esercizio dell'attività professionale	Rispetto dei compiti e norme di esercizio dell'attività professionale

	Tecniche di gestione risorse tempo e spazio	Gestione delle risorse tempo e spazio
Le tecnologie telematiche di settore (hardware e software)		Gestione di tecniche di accoglienza turisti/clienti
Tecniche di rilevazione esigenze/bisogni del gruppo o dei singoli		Utilizzo di tecniche comunicative efficaci: di ascolto e di attenzione verso il cliente
Elementi di deontologia professionale: statuti delle associazioni di categoria, turismo nella regione di riferimento (es. leggi regionali sul turismo), le attività delle agenzie di viaggio e turismo nella regione Puglia		Scelta della modalità di trasferimento informazioni inerenti il programma turistico
Aspetti contabili, fiscali, previdenziali e contrattuali		Rispetto delle disposizioni inerenti stili e regole di comportamento da adottare in base al luogo di visita (luoghi sacri, rispetto dell'ambiente, ecc..)
Interculturalità e pari opportunità		Scelta dei materiali da distribuire ai turisti/clienti (programma itinerario e relativa cartina/mappa geografica , materiale di riconoscimento e di supporto alla visita, ecc...)
Tecniche di accoglienza clienti/turisti e relazione interpersonale		Utilizzo della terminologia specifica di settore
Tipologie di materiali da distribuire ai turisti/clienti (programma itinerario e relativa cartina/mappa geografica materiale di riconoscimento e di supporto alla visita, ecc...)		
Disposizioni inerenti stili e regole di comportamento da adottare in base al luogo di visita		

	Terminologia specifica di settore	
RISORSE PROFESSIONALI: CONOSCENZE ED ABILITA'		
Denominazione Processo	Conoscenza	Abilita'
EROGAZIONE DELL'ATTIVITA' DI GUIDA TURISTICA	Storia dell'arte: terminologia specifica della disciplina; principali opere nelle relative epoche e stili	Gestione/erogazione delle informazioni su storia dell'arte e storia dell'arte locale, espressioni architettoniche, tradizioni, cultura, prodotti enogastronomici e situazioni economiche del territorio, in riferimento all'oggetto della visita ed al target di utenza
	Storia dell'arte locale: le principali epoche e gli stili dall'antichità ai giorni nostri presenti sul territorio regionale di riferimento; opere d'arte, monumenti ed artisti delle diverse epoche presenti sul territorio regionale di riferimento, evoluzione storico-culturale, economica del territorio di riferimento; la vita sociale della comunità, l'organizzazione, gli eventi culturali e di costume del territorio regionale	Gestione di situazioni comunicative con singoli e gruppi per fornire informazioni (per target di utenza)
	Architettura: terminologia specifica della disciplina; principali opere nelle relative epoche e stili Architettura locale: le principali espressioni dall'antichità ai giorni nostri presenti sul territorio regionale di riferimento	Utilizzo della normativa di settore per orientare il cliente nelle opportunità offerte dal sito Rispetto della legislazione dei beni culturali e della normativa turistica

	<p>Modalità descrittive delle produzioni enogastronomiche tipiche del territorio regionale di riferimento</p>	<p>Rispetto dei regolamenti e delle modalità di fruizione dei siti di interesse turistico oggetto di visita (musei, gallerie, scavi archeologici, ecc..)</p>
	<p>Elementi di antropologia culturale del territorio regionale di riferimento: miti, tradizioni popolari, usi e costumi del luogo, maggiori espressioni folkloristiche, ecc...</p>	<p>Utilizzo di leve per il coinvolgimento, la motivazione, l'interesse e consolidamento del gruppo durante l'erogazione della propria attività</p>
	<p>Elementi di economia relativi alle risorse economico-produttive del territorio regionale</p>	<p>Utilizzo di tecniche ed accorgimenti volti a sviluppare l'interesse degli interlocutori verso l'oggetto della visita</p>
	<p>Caratteristiche del patrimonio e delle risorse turistiche, attuali e future, del territorio regionale di riferimento</p>	<p>Gestione utenze con bisogni speciali</p>
	<p>Dinamiche comportamentali e relazionali di gruppo: tecniche di coinvolgimento, motivazione e interesse</p>	<p>Utilizzo di tecniche di aggiornamento professionale attraverso ricerche sul campo, ricerche documentali, autoformazione, ecc..</p>
	<p>Elementi di applicazione delle norme nazionali e regionali pertinenti alla propria attività</p>	<p>Utilizzo di strumenti di aggiornamento tradizionali (newsletter, corsi di aggiornamento, focus group, ecc..) ed innovativi (internet, fad on line, laboratori multimediali, ecc..)</p>
	<p>Regolamenti e modalità di fruizione dei siti di interesse turistico oggetto di visita (musei, gallerie, scavi archeologici, ecc..)</p>	<p>Utilizzo di tecnologie telematiche di settore (hardware e software)</p>
	<p>Strumenti di aggiornamento tradizionali (newsletter, corsi di aggiornamento, focus group, ecc..) ed innovativi (internet, fad on line, laboratori multimediali, ecc..)</p>	<p>Utilizzo della terminologia specifica di settore</p>

	<p>Tecniche di aggiornamento professionale (ricerche sul campo, ricerche documentali, autoformazione, ecc..)</p>	<p>Utilizzo pertinente ed efficace le proprie capacità comunicative: di ascolto e di attenzione verso il cliente per comunicare in maniera chiara ed esaustiva rispondendo a più domande contemporaneamente (anche in differenti lingue) e mantenendo la calma anche sotto pressione, utilizzando tecniche di coinvolgimento e un registro linguistico adeguato</p>
	<p>Elementi di psicologia sociale e della comunicazione (Apprendimento cooperativo: Definizione di ruoli complementari - Responsabilità individuale - Interazione costruttiva - Abilità sociali - Valutazione individuale e di gruppo, ecc..)</p>	<p>Utilizzo di tecniche organizzative e relazionali tali da mettere gli utenti singoli o in gruppo a proprio agio e adeguando il linguaggio al target dei turisti/clienti (bambini, anziani, adulti più o meno colti, ecc..)</p>
	<p>Terminologia specifica di settore</p>	

RISORSE PROFESSIONALI: CONOSCENZE ED ABILITA'

Denominazione Processo	Conoscenze	Abilità
<p>GESTIONE RELAZIONI CON CLIENTI/FORNITORI/ENTI PUBBLICI</p>	<p>Promozione turistica territoriale: soggetti coinvolti, strumenti, tempistica, ruoli e responsabilità</p> <p>Elementi di Marketing turistico e promozionale</p> <p>Principali eventi turistici di attrazione regionale e locale</p>	<p>Utilizzo di leve di promozione turistica territoriale riferita a soggetti coinvolti, strumenti, tempistica, ruoli e responsabilità</p> <p>Utilizzo di elementi di marketing turistico per fini promozionali</p> <p>Utilizzo/Trasferimento di informazioni per la gestione dei principali eventi turistici di attrazione regionale e locale a fini promozionali</p>

	Tecniche di costruzione di relazioni professionali e sociali positive con ogni interlocutore	Attivazione di relazioni professionali e sociali positive con ogni interlocutore
	Principali strumenti di divulgazione e diffusione informazioni di natura turistica (internet, giornali, sportelli info turistiche, ecc..)	Gestione contatti, attraverso canali tradizionali ed on-line, con Enti Pubblici e Organismi Privati ai fini promozionali
	Modalità di interazione con Enti pubblici e privati	Utilizzo della terminologia specifica di settore
	Funzionamento dell'organizzazione pubblica del turismo e dei beni culturali a livello centrale, regionale e locale	
	Caratteristiche di mete e itinerari turistici del territorio	
	Terminologia specifica di settore	

“COMPETENZE PER L'AUTONOMIA”

<p>Agire e interagire con i colleghi e con i clienti in modo costante e consapevole nell'ottica della qualità</p>
<p>Coordinare e controllare le diverse situazioni professionali e gruppi di clienti nell'ambito del proprio ruolo</p>
<p>Essere attenti e rigorosi nella gestione delle norme (vincoli ed opportunità) che regolano il proprio ruolo</p>
<p>Essere capaci di osservare e far rispettare le norme di sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro</p>
<p>Essere in grado di trovare nel proprio ambito professionale soluzioni in relazione a problemi che insorgono anche in situazioni impreviste o inedite</p>
<p>Essere in grado di adottare le misure di sicurezza specifiche e realizzare tempestivamente, qualora fosse necessario, primi interventi di pronto soccorso</p>
<p>Essere in grado di attuare modalità comunicative efficaci: di ascolto e di attenzione verso il cliente o i gruppi di clienti</p>
<p>Essere in grado di gestire la fatica fisica e lo stress</p>
<p>Essere in grado di gestire la risorsa tempo</p>
<p>Essere in grado di gestire le norme (vincoli ed opportunità) che regolano il proprio ruolo</p>
<p>Essere in grado di instaurare un rapporto di fiducia con il cliente/turista</p>
<p>Essere in grado di tessere relazioni professionali e sociali positive con ogni interlocutore</p>
<p>Essere in grado di utilizzare conoscenze e informazioni sul territorio per supportare la gestione delle dinamiche di gruppo e risolvere eventuali conflitti che potrebbero emergere</p>
<p>Essere in grado di utilizzare, in modo pertinente ed efficace, le proprie capacità comunicative: di ascolto e di attenzione verso il cliente, di comunicare in maniera chiara ed esaustiva rispondendo a più domande contemporaneamente e di mantenere la calma anche sotto pressione, utilizzando tecniche di coinvolgimento e un registro linguistico adeguato</p>
<p>Essere interessati ed attenti alle esigenze ed aspettative del cliente/turista</p>
<p>Essere motivati e capaci di esercitare il proprio ruolo per contribuire all'evoluzione e diffusione di comportamenti orientati alla salvaguardia e rispetto dell'ambiente</p>

PARTE B – UNITA' DI COMPETENZE del profilo**Guida Turistica****UNITÀ DI COMPETENZE n. 1****Gestire le attività preliminari necessarie alla realizzazione di una visita guidata****A – COMPETENZE**

Il soggetto è in grado di:

1. Definire il programma della visita guidata in base all'itinerario turistico progettato dal committente
2. Accogliere i turisti/clienti
3. Espletare attività preparatorie alla visita guidata

1.

Per Definire il programma della visita guidata in base all'itinerario turistico progettato dal committente il soggetto deve sapere come:

- reperire le informazioni complete sull'itinerario progettato e sulla tipologia di turisti/clienti
- verificarne la fattibilità logistica
- reperire le esigenze dei visitatori
- definire i tempi da dedicare ai diversi luoghi di visita
- definire i contenuti da comunicare durante la visita
- reperire informazioni aggiuntive sui luoghi oggetto della visita
- predisporre strumenti di supporto alla visita (schede informative da distribuire ai turisti, cartine, brochure, registri partecipanti, ecc.)
- verificare la prenotazione delle visite a musei, gallerie d'arte, edifici storici, ecc...
- mantenere i rapporti con soggetti terzi (committenza) per risolvere eventuali imprevisti
- verificare la rispondenza del programma di visita realizzato con le esigenze/richieste dei turisti/clienti

2.

Per Accogliere i turisti/clienti il soggetto deve sapere come:

- ricevere i turisti/clienti sul luogo dell'appuntamento definito
- dare il benvenuto ai clienti
- instaurare un rapporto di conoscenza con i turisti/clienti, presentando se stessi e richiedere una breve presentazione al gruppo
- fornire indicazioni di massima sul programma dell'itinerario da realizzare e sui siti oggetto della visita guidata
- rilevare specifiche esigenze/ricieste del singolo o del gruppo
- utilizzare un comportamento e modalità di approccio tali da mettere l'utente a proprio agio
- adeguare il linguaggio al target dei turisti/clienti (bambini, anziani, adulti, ecc..)

3.

Per Espletare attività preparatorie alla visita guidata il soggetto deve sapere come:

- accertarsi della rispondenza del numero di visitatori sull'elenco dei partecipanti predisposti
- consegnare ai partecipanti il materiale informativo sui servizi disponibili e i dettagli dei programmi
- fornire loro una cartina indicativa del luogo dell'escursione
- fornire indicazioni di riferimento qualora i componenti si perdano
- distribuire ai partecipanti materiale di riconoscimento e di supporto alla visita
- dare indicazioni su regole e stili di comportamento da adottare e rispettare durante la visita (vestire in modo adeguato presso luoghi sacri, rispettare l'ambiente, non disperdersi, ecc.)
- utilizzare un registro linguistico chiaro ed esaustivo nell'erogazione delle informazioni

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Definire il programma della visita guidata in base all'itinerario turistico progettato dal committente
2. Accogliere i turisti/clienti
3. Espletare attività preparatorie alla visita guidata

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1. ■ A partire da un itinerario turistico elaborato dalla committenza (tour operator, cliente/turista, ecc...), illustrare le attività necessarie alla definizione di un programma di visita guidata	■ Completezza e coerenza delle attività illustrate con l'itinerario predisposto dalla committenza
2. ■ Descrivere le più comuni procedure di presa in carico del gruppo di clienti	■ Completezza, correttezza e coerenza logica delle operazioni descritte
3. ■ Descrivere le operazioni preliminari necessarie alla realizzazione di una visita guidata, ed eventuali materiali, informativi e di supporto, da consegnare ai clienti/turisti	■ Completezza, correttezza e coerenza logica delle operazioni illustrate

UNITÀ DI COMPETENZE n. 2**Gestire le attività per la realizzazione di visite guidate presso siti turistici di interesse storico artistico****A – COMPETENZE**

Il soggetto è in grado di:

1. Erogare a singole persone o gruppi di turisti le informazioni di carattere storico/artistiche inerenti i siti da visitare
2. Illustrare (durante gli spostamenti) il cambiamento del paesaggio orografico, fornendo indicazioni di carattere economico, eno-gastronomico, morfologico, ecc

1.

Per Erogare a singole persone o gruppi di turisti le informazioni di carattere storico/artistiche inerenti i siti da visitare il soggetto deve sapere come:

- valutare i bisogni attuali del gruppo di clienti, in rapporto alla situazione-contesto e all'oggetto specifico di visita (opere d'arte, musei, gallerie, scavi archeologici, ecc)
- illustrare gli aspetti di carattere socio-economico e antropologico pertinenti all'oggetto specifico di visita ed al territorio di riferimento
- fornire cenni sulle origini dei luoghi oggetto della visita e sulle vicende storiche più determinanti per la fioritura artistica dei centri d'arte
- descrivere gli stili e le caratteristiche delle espressioni artistico-architettoniche di vario genere presenti sul territorio, inquadrando le opere d'arte nel loro contesto sociale e culturale
- illustrare le similitudini e le differenze con cui una corrente nazionale di natura artistica, architettonica, ecc.. si esprime a livello locale
- raccontare miti, eventi ed episodi legati a tradizioni folkloristico/popolari del territorio, legati al sito oggetto della visita
- raccogliere feedback immediati sul gradimento dell'itinerario dei visitatori
- dimostrare competenza e professionalità
- comunicare in maniera chiara ed esaustiva rispondendo a più domande contemporaneamente
- mantenere la calma anche sotto pressione

2.

Per Illustrare (durante gli spostamenti) il cambiamento del paesaggio orografico, fornendo indicazioni di carattere economico, eno-gastronomico, morfologico, ecc...il soggetto deve sapere come:

- fornire le informazioni relative al cambiamento del paesaggio orografico
- fornire informazioni relative alle risorse locali, alle particolarità di interesse turistico ed agli aspetti culturali e socio-economici del territorio (tradizioni popolari, artigianato, enogastronomia e prodotti tipici)
- focalizzare l'attenzione dei turisti su eventuali strutture, oggetti, siti di interesse turistico, fornendo informazioni specifiche su di esse
- fornire informazioni/suggerimenti secondari sul territorio di riferimento: alberghi, ristoranti tipici, negozi, ecc..
- utilizzare tecniche per il coinvolgimento e l'attenzione dei turisti/clienti, anche durante le fasi di spostamento
- verificare nel continuo della comunicazione il feedback del gruppo
- avvalersi di un'esposizione chiara ed efficace
- dimostrare una predisposizione ai rapporti interpersonali

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Erogare a singole persone o gruppi di turisti le informazioni di carattere storico/artistico inerenti i siti da visitare
2. Illustrare (durante gli spostamenti) il cambiamento del paesaggio orografico, fornendo indicazioni di carattere economico, eno-gastronomico, morfologico, ecc

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1. ■ Dato un luogo di interesse turistico, illustrare le procedure e le tipologie di informazioni da erogare ai clienti/turisti, descrivendo gli accorgimenti da adottare per rispondere adeguatamente alle più comuni e frequenti esigenze e richieste dell'utenza	■ Completezza, correttezza e coerenza logica delle informazioni ed accorgimenti illustrati ■ Coerenza delle informazioni erogate con il sito oggetto di visita definito
2. ■ Illustrare le tipologie di informazioni più idonee da fornire ai clienti/turisti durante gli spostamenti da un sito all'altro	■ Completezza ed esaustività delle tipologie di informazioni illustrate

UNITÀ DI COMPETENZE n. 3**Gestire i gruppi e le relazioni con i clienti applicando le tecniche di comunicazione e di informazione e il costante aggiornamento****A - COMPETENZE**

Il soggetto è in grado di:

1. Gestire il gruppo dei turisti/clienti durante la visita guidata
2. Utilizzare, in modo pertinente ed efficace, le proprie capacità comunicative: di ascolto e di attenzione verso il cliente,
3. Curare il proprio aggiornamento professionale su argomenti a contenuto storico/artistico e culturale

1.

Per Gestire il gruppo dei turisti/clienti durante la visita guidata il soggetto deve sapere come:

- osservare le dinamiche comportamentali e relazionali di ogni singolo componente e dell'intero gruppo
- assicurarsi che ciascun membro del gruppo rispetti gli altri e le regole comportamentali concordate (rispetto dell'ambiente, dei luoghi sacri visitati, ecc.)
- utilizzare tecniche di leadership, finalizzate a tenere alta l'attenzione e il gruppo coeso
- riconoscere e anticipare i bisogni del cliente
- verificare che il gruppo non si "sfaldi" durante i momenti di illustrazione dei siti
- gestire le dinamiche di gruppo ed eventuali conflitti che potrebbero emergere

2.

Per Utilizzare, in modo pertinente ed efficace, le proprie capacità comunicative: di ascolto e di attenzione verso il cliente il soggetto deve sapere come:

- prendere possesso dello spazio fisico
- saper stabilire una interazione
- distribuire l'attenzione a tutti i componenti di un gruppo
- utilizzare accorgimenti e tecniche comunicative per catturare l'attenzione, suscitare emozioni, trasferire ad altri informazioni e coinvolgere attivamente il gruppo
- utilizzare in modo positivo le obiezioni
- utilizzare una gestualità e un registro linguistico adeguato

3.

Per Curare il proprio aggiornamento professionale su argomenti a contenuto storico/artistico il soggetto deve sapere come:

- studiare nuovi percorsi ed itinerari di interesse turistico
- accedere a banche dati ed a informazioni attraverso reti telematiche
- raccogliere informazioni su musei, gallerie, pinacoteche, ecc.. di nuova apertura o aperte nuovamente al pubblico dopo i lavori di restauro
- raccogliere informazioni attraverso l'iscrizione a newsletter o associazioni di categoria
- studiare i contenuti delle discipline storiche, artistiche e geografiche

- aggiornare le proprie competenze in campo linguistico
- partecipare a corsi di formazione e di aggiornamento organizzati dalle associazioni di categoria
- reperire materiale documentale
- effettuare dei sopralluoghi presso nuovi siti e/o percorsi di interesse culturale
- informarsi sui più recenti rinvenimenti archeologici segnalati durante le fasi di esplorazione di siti e/o percorsi di interesse culturale già noti
- rielaborare gli impliciti ed espliciti feedback raccolti (sull'andamento della visita e sul gradimento del servizio offerto)
- cogliere le opportunità e contribuire a crearne, per formarsi ed aggiornarsi costantemente, costruendo quotidianamente un ambiente orientato all'apprendimento ed al miglioramento

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Gestire il gruppo dei turisti/clienti durante la visita guidata
2. Utilizzare, in modo pertinente ed efficace, le proprie capacità comunicative: di ascolto e di attenzione verso il cliente,
3. Curare il proprio aggiornamento professionale su argomenti a contenuto storico/artistico e culturale

Il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1. ■ Illustrare e motivare la scelta di tecniche e di accorgimenti in rapporto a specifiche situazioni da adottare per stimolare il coinvolgimento, l'interesse e la curiosità dei turisti/clienti durante la visita guidata ad un sito turistico	■ Completezza ed esaustività delle tecniche illustrate e dei criteri di scelta adottati
2. ■ Sostenere una comunicazione efficace in un situazione reale o simulata	■ Completezza ed efficacia della comunicazione
3. ■ Elencare i mezzi/procedure (iscrizioni ad associazioni di categoria, sopralluoghi siti di interesse turistico, ecc..) ed i canali informativi (pc, newsletter, ecc..) utili al proprio aggiornamento professionale	■ Completezza ed esaustività dell'elenco fornito

UNITÀ DI COMPETENZE n. 4**Gestire rapporti con Enti pubblici e privati al fine di promuovere il territorio e migliorare la qualità dei servizi turistici proposti****A – COMPETENZE**

Il soggetto è in grado di:

1. Gestire i rapporti con il committente (tour operator, scuole, ecc.) finalizzati alla gestione e al miglioramento del rapporto di lavoro
2. Collaborare con Enti pubblici e Organismi privati alla promozione delle risorse di interesse turistico del territorio di riferimento

1.

Per Gestire i rapporti con il committente (tour operator, scuole, ecc.) finalizzati alla gestione e al miglioramento del rapporto di lavoro il soggetto deve sapere come:

- collaborare con il proprio committente alla formulazione di itinerari turistici, fornendo informazioni tecniche e specifiche sui siti di interesse turistico
- proporre lo sviluppo turistico di percorsi alternativi nell'ottica di diversificare l'offerta turistica tenendo anche conto delle esigenze di soggetti con bisogni speciali
- segnalare criticità rilevate in loco relative ai percorsi turistici proposti
- comunicare i feedback sul gradimento dei turisti/clienti, al fine di migliorare l'offerta turistica proposta
- dimostrare interesse per le esigenze e le aspettative del cliente

2.

Per Collaborare con Enti pubblici e Organismi privati alla promozione delle risorse di interesse turistico del territorio di riferimento il soggetto deve sapere come:

- offrire consulenza, agli Enti Pubblici o agli Organismi Privati di settore, per la realizzazione di programmi di attività di promozione turistica-territoriale (notte bianca, percorsi a tema, ecc..)
- collaborare alla individuazione di contenuti da pubblicare on line, su siti di interesse turistico, a scopo divulgativo, o da distribuire presso gli sportelli di informazione turistica
- collaborare alla individuazione di contenuti da pubblicare on line, su siti di interesse turistico, a scopo divulgativo, o da distribuire presso gli sportelli di informazione turistica
- collaborare all'aggiornamento delle nuove edizioni del materiale informativo
- compiere azioni che mirino a sostenere e, soprattutto, a sviluppare il turismo

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Gestire i rapporti con il committente (tour operator, scuole, ecc.) finalizzati alla gestione e al miglioramento del rapporto di lavoro
2. Collaborare con Enti pubblici e Organismi privati alla promozione delle risorse di interesse turistico del territorio di riferimento

il soggetto deve dimostrare di:**gli indicatori sono:**

1.

- Descrivere modalità, procedure ed accorgimenti da adottare nella gestione dei rapporti di lavoro con la propria committenza, al fine di migliorare l'offerta turistica

- Correttezza ed esaustività nella illustrazione delle modalità e delle procedure

2.

- Illustrare procedure, canali e strumenti di comunicazione da attivare per collaborare con Enti pubblici e/o privati, al fine di realizzare attività di promozione turistica

- Completezza e coerenza delle procedure, canali e strumenti di comunicazione illustrati

PARTE C – UNITA' FORMATIVE TECNICO PROFESSIONALI del profilo Guida Turistica

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) n. 1

Gestire le attività preliminari necessarie alla realizzazione di una visita guidata

Tipologia:

di base

tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE

Le **conoscenze** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Tecniche e canali di comunicazione e relazione tra la guida, la committenza (tour operator, associazioni culturali, enti pubblici e privati, ecc..) e referenti di strutture turistiche (alberghi, ristoranti, ecc..)
- 2) Gli itinerari turistici: caratteristiche e tipologie
- 3) Tecniche di valutazione fruibilità itinerario/sito turistico
- 4) Tipologie di informazioni da erogare all'utenza (gruppi di turisti o singole persone) durante l'espletamento della propria attività
- 5) Tipologie di modelli organizzativi delle principali strutture del settore turistico: alberghi, agenzie di viaggio, tour operator
- 6) Elementi normativi relativi all'esercizio della professione della guida turistica in Puglia (ruolo, funzioni, responsabilità)
- 7) Legge Regionale sul turismo
- 8) Legge Quadro sul turismo
- 9) Compiti e norme di esercizio dell'attività professionale
- 10) Tecniche di gestione risorse tempo e spazio
- 11) Le tecnologie telematiche di settore (hardware e software)
- 12) Tecniche di rilevazione esigenze/bisogni del gruppo o dei singoli
- 13) Elementi di deontologia professionale: statuti delle associazioni di categoria, turismo nella regione di riferimento (es. leggi regionali sul turismo), le attività delle agenzie di viaggio e turismo nella regione Puglia
- 14) Aspetti contabili, fiscali, previdenziali e contrattuali
- 15) Interculturalità e pari opportunità
- 16) Tecniche di accoglienza clienti/turisti e relazione interpersonale
- 17) Tipologie di materiali da distribuire ai turisti/clienti (programma itinerario e relativa cartina/mappa geografica materiale di riconoscimento e di supporto alla visita, ecc...)
- 18) Disposizioni inerenti stili e regole di comportamento da adottare in base al luogo di visita
- 19) Terminologia specifica di settore

ABILITÀ

Le **abilità** di che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Gestione delle risorse tempo e spazio
- 2) Scelta degli argomenti da comunicare ai turisti/clienti durante le escursioni
- 3) Utilizzo di tecnologie telematiche di settore (hardware e software)
- 4) Gestione di tecniche di rilevazione esigenze e bisogni utenza di riferimento
- 5) Analisi e valutazione delle tipologie di itinerari turistici
- 6) Scelta/valutazione itinerari turistici rispondenti alla target di riferimento
- 7) Valutazione fruibilità di un itinerario/sito turistico
- 8) Gestione aspetti contabili, fiscali, previdenziali e contrattuali
- 9) Rispetto dei compiti e norme di esercizio dell'attività professionale
- 10) Utilizzo di stili di comunicazione efficaci nelle diverse situazioni, per interagire adeguatamente con tutti i partner di ruolo (committenza, referenti esterni, ecc..)
- 11) Gestione di tecniche di accoglienza turisti/clienti
- 12) Utilizzo di tecniche comunicative efficaci: di ascolto e di attenzione verso il cliente
- 13) Scelta della modalità di trasferimento informazioni inerenti il programma turistico
- 14) Rispetto delle disposizioni inerenti stili e regole di comportamento da adottare in base al luogo di visita (luoghi sacri, rispetto dell'ambiente, ecc..)
- 15) Scelta dei materiali da distribuire ai turisti/clienti (programma itinerario e relativa cartina/mappa geografica , materiale di riconoscimento e di supporto alla visita, ecc...)
- 16) Utilizzo della terminologia specifica di settore

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le **"competenze per l'autonomia"** indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Essere in grado di svolgere le operazioni di propria pertinenza con responsabilità e completezza
- 2) Essere attenti alla gestione delle norme (vincoli ed opportunità) che regolano il proprio ruolo
- 3) Essere in grado di attuare un pensiero sistemico, orientato alla pianificazione
- 4) Essere attenti alla gestione della risorsa tempo

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
TECNICO-PROFESSIONALE <i>"Gestire le attività preliminari necessarie alla realizzazione di una visita guidata"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	360	90	450	18

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) n.2

Gestire le attività necessarie alla realizzazione di visite guidate presso siti turistici di interesse storico artistico

Tipologia:

di base

tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO**CONOSCENZE**

Le **conoscenze** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Storia dell'arte: terminologia specifica della disciplina; principali opere nelle relative epoche e stili
- 2) Storia dell'arte locale: le principali epoche e gli stili dall'antichità ai giorni nostri presenti sul territorio regionale di riferimento; opere d'arte, monumenti ed artisti delle diverse epoche presenti sul territorio regionale di riferimento, evoluzione storico-culturale, economica del territorio di riferimento; la vita sociale della comunità, l'organizzazione, gli eventi culturali e di costume del territorio regionale
- 3) Architettura: terminologia specifica della disciplina; principali opere nelle relative epoche e stili
- 4) Architettura locale: le principali espressioni dall'antichità ai giorni nostri presenti sul territorio regionale di riferimento
- 5) Modalità descrittive delle produzioni eno-gastronomiche tipiche del territorio regionale di riferimento
- 6) Antropologia culturale del territorio regionale di riferimento: miti, tradizioni popolari, usi e costumi del luogo, maggiori espressioni folkloristiche, ecc...
- 7) Elementi di economia relativi alle risorse economico-produttive del territorio regionale
- 8) Caratteristiche del patrimonio e delle risorse turistiche, attuali e future, del territorio regionale di riferimento
- 9) Normative internazionali nazionali e regionali pertinenti alla propria attività
- 10) Regolamenti e modalità di fruizione dei siti di interesse turistico oggetto di visita (musei, gallerie, scavi archeologici, ecc..)

ABILITÀ

Le **abilità** di che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Gestione/erogazione delle informazioni su storia dell'arte e storia dell'arte locale, espressioni architettoniche, tradizioni, cultura, prodotti eno-gastronomici e situazioni economiche del territorio, in riferimento all'oggetto della visita ed al target di utenza
- 2) Gestione di situazioni comunicative con singoli e gruppi per fornire informazioni (per target di utenza)
- 3) Utilizzo della normativa di settore per orientare il cliente nelle opportunità offerte dal sito
- 4) Rispetto della legislazione dei beni culturali e della normativa turistica
- 5) Rispetto dei regolamenti e delle modalità di fruizione dei siti di interesse turistico oggetto di visita (musei, gallerie, scavi archeologici, ecc..)

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le "competenze per l'autonomia" indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Essere attenti alla gestione della risorsa tempo
- 2) Essere in grado di utilizzare, in modo pertinente ed efficace, le proprie capacità comunicative: di ascolto e di attenzione verso il cliente, di comunicare in maniera chiara ed esaustiva rispondendo a più domande contemporaneamente e di mantenere la calma anche sotto pressione, utilizzando tecniche di coinvolgimento e un registro linguistico adeguato
- 3) Essere in grado di gestire le norme (vincoli ed opportunità) che regolano il proprio ruolo

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
TECNICO-PROFESSIONALE <i>"Gestire le attività necessarie alla realizzazione di visite guidate presso siti turistici di interesse storico artistico"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	720	180	900	36

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) n. 3**Applicare le tecniche di comunicazione, di relazione e di informazione verso l'utenza, curandone il costante aggiornamento**

Tipologia:

 di base tecnico-professionale**RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO****CONOSCENZE**

Le **conoscenze** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Dinamiche comportamentali e relazionali di gruppo: tecniche di coinvolgimento, motivazione e interesse
- 2) Tecniche di coordinamento e gestione di gruppi
- 3) Strumenti di aggiornamento tradizionali (newsletter, corsi di aggiornamento, focus group, ecc..) ed innovativi (internet, fad on line, laboratori multimediali, ecc..)
- 4) Tecniche di aggiornamento professionale (ricerche sul campo, ricerche documentali, autoformazione, ecc..)
- 5) Fondamenti della psicologia sociale e della comunicazione (Apprendimento cooperativo: Definizione di ruoli complementari - Responsabilità individuale - Interazione costruttiva - Abilità sociali - Valutazione individuale e di gruppo, ecc..)
- 6) Trasparenza e comunicazione
- 7) Tipologie della comunicazione
- 8) La disciplina dell'attività di comunicazione
- 9) Le attività di comunicazione e di informazione
- 10) Reti al servizio della comunicazione e dell'informazione
- 11) Terminologia specifica di settore

ABILITÀ'

Le **abilità** di che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Utilizzo di leve per il coinvolgimento, la motivazione, l'interesse e consolidamento del gruppo durante l'erogazione della propria attività
- 2) Utilizzo di tecniche ed accorgimenti volti a sviluppare l'interesse degli interlocutori verso l'oggetto della visita
- 3) Utilizzo di tecniche di coordinamento e gestione di gruppi
- 4) Gestione utenze con bisogni speciali
- 5) Utilizzo di tecniche di aggiornamento professionale attraverso ricerche sul campo, ricerche documentali, autoformazione, ecc..
- 6) Utilizzo di strumenti di aggiornamento tradizionali (newsletter, corsi di aggiornamento, focus group, ecc..) ed innovativi (internet, fad on line, laboratori multimediali, ecc..)
- 7) Utilizzo di tecnologie telematiche di settore (hardware e software)
- 8) Utilizzo della terminologia specifica di settore

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le "competenze per l'autonomia" indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Essere in grado di utilizzare, in modo pertinente ed efficace, le proprie capacità comunicative: di ascolto e di attenzione verso il cliente, di comunicare in maniera chiara ed esaustiva rispondendo a più domande contemporaneamente e di mantenere la calma anche sotto pressione, utilizzando tecniche di coinvolgimento e un registro linguistico adeguato
- 2) Essere in grado di gestire la fatica fisica e lo stress
- 3) Essere capaci di adottare comportamenti e modalità di approccio tali da mettere l'utente a proprio agio e di adeguare il linguaggio al target dei turisti/clienti (bambini, anziani, adulti, ecc..)
- 4) Essere in grado di utilizzare conoscenze e informazioni sul territorio per supportare la gestione delle dinamiche di gruppo e risolvere eventuali conflitti che potrebbero emergere

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
TECNICO-PROFESSIONALE <i>"Applicare le tecniche di comunicazione, di relazione e di informazione verso l'utenza, curandone il costante aggiornamento"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	360	90	450	18

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) n. 4

Gestire i rapporti con Enti pubblici e privati al fine di promuovere il territorio e migliorare la qualità dei servizi turistici proposti

Tipologia:

di base
 tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO**CONOSCENZE**

Le **conoscenze** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Promozione turistica territoriale: soggetti coinvolti, strumenti, tempistica, ruoli e responsabilità
- 2) Elementi di Marketing turistico e promozionale
- 3) Principali eventi turistici di attrazione regionale e locale
- 4) Tecniche di costruzione di relazioni professionali e sociali positive con ogni interlocutore
- 5) Principali strumenti di divulgazione e diffusione informazioni di natura turistica (internet, giornali, sportelli info turistiche, ecc..)
- 6) Modalità di interazione con Enti pubblici e privati
- 7) Funzionamento dell'organizzazione pubblica del turismo e dei beni culturali a livello centrale, regionale e locale
- 8) Caratteristiche di mete e itinerari turistici del territorio
- 9) Terminologia specifica di settore

ABILITÀ

Le **abilità** di che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Utilizzo di leve di promozione turistica territoriale riferita a soggetti coinvolti, strumenti, tempistica, ruoli e responsabilità
- 2) Utilizzo di elementi di marketing turistico per fini promozionali
- 3) Utilizzo/Trasferimento di informazioni per la gestione dei principali eventi turistici di attrazione regionale e locale a fini promozionali
- 4) Attivazione di relazioni professionali e sociali positive con ogni interlocutore
- 5) Gestione contatti, attraverso canali tradizionali ed on-line, con Enti Pubblici e Organismi Privati ai fini promozionali
- 6) Utilizzo della terminologia specifica di settore

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le "competenze per l'autonomia" indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Essere in grado di tessere relazioni professionali e sociali positive con ogni interlocutore
- 2) Essere predisposti ai rapporti interpersonali
- 3) Essere motivati e capaci di compiere azioni che mirino a sostenere e a sviluppare il turismo
- 4) Essere interessati ed attenti alle esigenze ed aspettative del cliente/turista

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
TECNICO-PROFESSIONALE <i>"Gestire i rapporti con Enti pubblici e privati al fine di promuovere il territorio e migliorare la qualità dei servizi turistici proposti"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	360	90	450	18

PARTE D – DIZIONARIO DELLE COMPETENZE del profilo

Guida Ambientale Escursionistica

-Livello QEQ 6-

DIZIONARIO DELLE COMPETENZE DEL PROFILO PROFESSIONALE

DESCRIZIONE:

1. Finalità del profilo:

La Guida ambientale escursionistica accompagna e assiste persone singole o gruppi di persone in ambiti terrestri o acquatici, naturali o antropizzati, urbani o extraurbani, al fine di illustrare i caratteri paesaggistici, ambientali, faunistici, botanici, geomorfologici ed etnici del territorio. Conduce singole persone o gruppi di turisti lungo percorsi escursionistici, nelle aree naturali protette o comunque sottoposte a tutela, presso strutture di carattere espositivo-didattico, in grotte e gallerie minerarie, ad esclusione di percorsi che presentano difficoltà di accesso e richiedono l'uso di specifiche attrezzature.

L'attività di accompagnamento può essere svolta con i modi, i mezzi e nelle sedi di volta in volta ritenuti più opportuni, secondo i principi dell'educazione ambientale e nei limiti dell'attività consentita. Non rientrano in ogni caso, nella categoria di guida ambientale - escursionistica i professionisti che esercitano attività di particolare difficoltà poste su terreni innevati, rocciosi o di particolare acclività ed in ogni caso per attività che richiedono l'utilizzo di attrezzature specifiche e la conoscenza di tecniche particolari. La guida ambientale escursionistica è obbligata a stipulare una polizza assicurativa di copertura della responsabilità civile per i rischi che corrono le persone accompagnate nello svolgimento delle sue attività.

2. Descrizione dei prerequisiti:

Laurea almeno triennale in discipline afferenti alle materie ambientali, ovvero biologiche e naturali, geologiche, agrarie o forestali e titoli rilasciati da organismi riconosciuti che attestino la frequenza di corsi sulle attività tecniche connesse all'escursionismo ambientale; (come previsto ai sensi della Legge Regionale n. 37 2008 -Regione Puglia); oppure diploma di scuola media superiore (es. perito agrario) e/o esperienze lavorative riconosciute + possesso delle competenze di base come descritte dai relativi standard regionali.

3. Tendenze evolutive:

La possibile evoluzione di carriera di questa figura professionale consiste nel diventare formatore, oppure nel trovare ulteriori sbocchi professionali nelle attività di incoming turistico a livello imprenditoriale.

4. Contesti lavorativi possibili:

Qualsiasi area di interesse naturalistico e paesaggistico (grotte, gallerie minerarie e simili, musei, mostre ed altre strutture espositive) comprese aree protette e sottoposte a vincoli (ad esclusione terreni innevati, rocciosi o di particolare acclività).

INDIVIDUAZIONE DELLE ATTIVITÀ COMUNI DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Attività	Output/risultato dell'attività	Processo
Accogliere i turisti/clienti	Turista/cliente accolto e messo a proprio agio	Accoglienza
Espletare attività preparatorie alla presa in carico del gruppo di turisti/clienti da condurre in visita	Turisti/clienti informati e pronti all'escursione	
Contribuire alla realizzazione di programmi didattici, di reti sentieristiche e della relativa segnaletica e cartellonistica	Servizi efficienti per la fruibilità di sentieri e percorsi naturalistici	Progettazione e sviluppo del servizio di guida ambientale escursionistica
Programmare la visita guidata in base all'itinerario turistico prescelto dal committente	Programma della visita guidata	
Condurre singole persone o gruppi di turisti lungo percorsi e siti turistici, urbani ed extraurbani, di interesse naturalistico	Turisti accompagnati e guidati lungo percorsi a carattere naturalistico	
Fornire informazioni, a singole persone o gruppi di turisti, relative agli aspetti naturalistici (caratteristiche geografiche, faunistiche, botaniche, ecc.), etnici ed antropici dei siti oggetto di visita (sia urbani, che extraurbani, comprese grotte, gallerie minerarie, musei, mostre espositive ecc.)	Turisti informati sugli aspetti naturalistici, etnici ed antropici dei siti oggetto di visita	Erogazione dell'attività di guida ambientale-escursionistica
Supportare la realizzazione di attività didattiche con la testimonianza, la promozione e la valorizzazione di siti di interesse naturalistico	Discenti informati sull'esistenza di siti di interesse naturalistico	
Gestire il gruppo dei turisti/clienti durante la visita guidata	Gruppo coeso e coinvolto	
Curare il proprio aggiornamento professionale su argomenti a contenuto naturalistico	Aggiornamento professionale	

Attività	Output/risultato dell'attività	Processo
<p>Individuare rischi e relative misure preventive atte a garantire la sicurezza nel contesto lavorativo di riferimento</p> <p>Assicurarsi che ciascun turista/cliente abbia adottato le misure preventive e di sicurezza previste</p> <p>Gestire le attrezzature e gli strumenti legati alla propria attività</p> <p>Gestire i rapporti con il committente (tour operator, scuole ecc.) finalizzati alla gestione e al miglioramento del rapporto di lavoro</p> <p>Collaborare con Enti pubblici e Organismi privati alla promozione delle risorse naturalistiche del territorio di riferimento</p>	<p>Elenco dei rischi possibili e dei dispositivi atti a garantire la sicurezza</p> <p>Sicurezza del turista/cliente salvaguardata</p> <p>Attrezzature e strumenti sportivi correttamente mantenuti</p> <p>Rapporto di lavoro collaborativo e fidelizzato</p> <p>Valorizzazione del territorio</p>	<p>Gestione procedure di messa in sicurezza negli ambienti di lavoro</p>
		<p>Gestione relazioni con clienti/fornitori/enti pubblici</p>

DENOMINAZIONE E DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE

Attività	Denominazione della competenza	Descrizione della competenza
<p>Accogliere i turisti/clienti</p>	<p>Essere in grado di accogliere i turisti/clienti</p>	<p>Il Soggetto, a partire dalla tipologia di turisti/clienti da accompagnare, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ricevere i turisti/clienti sul luogo dell'appuntamento definito • dare il benvenuto ai clienti • instaurare un rapporto di conoscenza con i turisti/clienti, presentando se stessi e richiedendo una breve presentazione al gruppo • fornire indicazioni di massima sul programma dell'itinerario da realizzare e sui siti oggetto della visita guidata • rilevare specifiche esigenze/richieste del turista/cliente

		Avendo cura di utilizzare un linguaggio e delle modalità di approccio tali da mettere l'utente a proprio agio
Attività	Denominazione della competenza	Descrizione della competenza
Espletare attività preparatorie alla presa in carico del gruppo di turisti/clienti da condurre in visita	Essere in grado di espletare attività preparatorie alla presa in carico del gruppo di turisti/clienti da condurre in visita	<p>Il Soggetto, sulla base delle indicazioni del responsabile organizzativo e del numero di clienti/turisti, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • registrare la presenza degli utenti sugli elenchi partecipanti predisposti • consegnare ai partecipanti il materiale informativo sui servizi disponibili e i dettagli dei programmi • fornire loro una cartina indicativa del luogo dell'escursione • fornire indicazioni di riferimento qualora i componenti si perdano • distribuire ai partecipanti materiale di riconoscimento e di supporto alla visita • dare indicazioni su regole e stili di comportamento da adottare e rispettare durante la visita (vestire in modo adeguato presso luoghi sacri, rispettare l'ambiente, non disperdersi, ecc.) <p>Avendo cura di essere preciso nella raccolta delle informazioni</p>
Attività	Denominazione della competenza	Descrizione della competenza
Contribuire alla realizzazione di programmi didattici, di reti sentieristiche e relativa segnaletica e cartellonistica	Essere in grado di contribuire alla realizzazione di programmi didattici, di reti sentieristiche e relativa segnaletica e cartellonistica	<p>Il Soggetto, sulla base di territori di interesse naturalistico ed escursionistico rilevati, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • contribuire all'individuazione di luoghi dove è possibile costruire sentieri e percorsi escursionistico/didattici, segnalandoli agli enti preposti • supportare, anche in base alle proprie conoscenze specifiche, gli enti preposti nella costruzione della segnaletica orizzontale e verticale presente lungo percorsi e sentieri • fornire informazioni adeguate per il censimento dei percorsi

		<p>della REP (rete escursionistica pugliese)</p> <ul style="list-style-type: none"> • segnalare agli enti preposti eventuali danneggiamenti e logorii di sentieri e segnaletiche esistenti <p>Avendo cura di applicare quanto previsto dal Regolamento attuativo della L.R. 21/2003 recante "Disciplina delle attività escursionistiche e reti escursionistiche della Puglia"</p>
<p>Attività</p> <p>Programmare la visita guidata in base all'itinerario turistico progettato dal committente</p>	<p>Denominazione della competenza</p> <p>Essere in grado di programmare la visita guidata in base all'itinerario turistico progettato dal committente</p>	<p>Descrizione della competenza</p> <p>Il Soggetto, a partire dalle richieste del committente, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reperire dal committente informazioni complete sull'itinerario progettato e sulla tipologia di turisti/clienti • effettuare eventuali sopralluoghi presso i siti oggetto della visita, per verificarne la fruibilità (se il sito è agevole, se sono presenti barriere architettoniche artificiali o cantieri aperti, ecc..) • definire i tempi da dedicare ai diversi luoghi di visita • definire i contenuti da comunicare durante la visita • reperire informazioni aggiuntive sui luoghi oggetto della visita • predisporre strumenti di supporto alla visita (schede informative da distribuire ai turisti, cartine, brochure, registri partecipanti, ecc.) • verificare la rispondenza del programma di visita realizzato con l'itinerario progettato e le richieste del committente <p>Avendo cura di essere attento nel rispondere alle richieste del committente</p>

Attività	Denominazione della competenza	Descrizione della competenza
<p>Condurre singole persone o gruppi di turisti lungo percorsi e siti turistici di interesse naturalistico</p>	<p>Essere in grado di condurre singole persone o gruppi di turisti lungo percorsi e siti turistici di interesse naturalistico</p>	<p>Il soggetto, a partire dal gruppo di turisti/clienti arrivati sul luogo dell'escursione è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornire informazioni (anche con brochure informative e cartine del territorio) relative alla durata, alla difficoltà del percorso, alle regole comportamentali e misure preventive specifiche da seguire • Riconoscere le condizioni psicofisiche dei partecipanti e stimarne le potenzialità rispetto agli obiettivi da raggiungere • Adattare in base alla tipologia e alle condizioni psicofisiche dei partecipanti, l'itinerario da realizzare • Verificare che ciascun membro del gruppo sia equipaggiato in modo adeguato alla tipologia di escursione (scarpe, vestiti, adeguati, cibi e vivande d'emergenza, ecc.) da realizzare • Accertarsi, durante il percorso, che i membri del gruppo rispettino i ritmi di tutti, le regole e le misure preventive indicate • Assistere i membri del gruppo in eventuali specifiche richieste e/o difficoltà emerse durante il percorso <p>Avendo cura di adottare le misure di sicurezza specifiche e realizzare qualora fosse necessario primi interventi di pronto soccorso</p>

Attività	Denominazione della competenza	Descrizione della competenza
Fornire informazioni a singole persone o gruppi di turisti, relative agli aspetti naturalistici (caratteristiche geografiche, faunistiche, botaniche, ecc.), etnici ed antropici dei siti oggetto di visita (sia urbani, che extraurbani, comprese gallerie minerarie, musei, mostre espositive ecc.)	Essere in grado di fornire informazioni a singole persone o gruppi di turisti, relative agli aspetti naturalistici (caratteristiche geografiche, faunistiche, botaniche, ecc.), etnici ed antropici dei siti oggetto di visita (sia urbani, che extraurbani, comprese grotte, gallerie minerarie, musei, mostre espositive ecc.)	<p>Il soggetto, una volta cominciata l'escursione, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valutare i bisogni attuali del gruppo di clienti, in rapporto alla situazione-contesto e all'oggetto specifico di visita (percorso naturalistico, grotte, gallerie minerarie, musei, mostre espositive ecc.) • illustrare gli aspetti di carattere geo-morfo-antropologiche, storico-culturali, di tradizione e naturalistiche ecc. pertinenti all'oggetto specifico di visita ed al territorio di riferimento • descrivere la flora e la fauna della zona evidenziando quali siano le specie di animali e vegetali da salvaguardare • sensibilizzare il turista/cliente sulle problematiche ambientali, sociali ed economiche del territorio in cui opera, alla luce dei principi generali dell'ecosostenibilità e della tutela ambientale • raccontare eventi ed episodi legati a tradizioni folkloristico/popolari del territorio, legati al sito oggetto della visita • raccogliere feedback immediati sul gradimento dell'itinerario dei visitatori <p>Avendo cura di dimostrare competenza e professionalità; di comunicare in maniera chiara ed esaustiva rispondendo a più domande contemporaneamente (anche in differenti lingue) e di mantenere la calma anche sotto pressione. Avendo cura di utilizzare tecniche di coinvolgimento e un registro linguistico adeguato</p>

<p>Attività</p> <p>Supportare la realizzazione di attività didattiche con la testimonianza, la promozione e la valorizzazione di siti di interesse naturalistico</p>	<p>Denominazione della competenza</p> <p>Essere in grado di supportare la realizzazione di attività didattiche con la testimonianza, la promozione e la valorizzazione di siti di interesse naturalistico</p>	<p>Descrizione della competenza</p> <p>Il soggetto, a partire dalla tipologia del programma didattico è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selezionare la tipologia di informazioni, regole comportamentali e normative relative a territori di interesse naturalistico • adattare al target di riferimento le informazioni da trasferire, anche adottando un linguaggio adeguato e giochi ed esempi coinvolgenti • elencare la tipologia di siti di interesse naturalistico presenti sul territorio locale e nazionale • coinvolgere i discenti in attività finalizzate all'interiorizzazione di valori di tutela e difesa delle risorse naturali <p>Avendo cura di operare in modo costante e consapevole nell'ottica della qualità</p>
<p>Attività</p> <p>Gestire il gruppo dei turisti/clienti durante la visita guidata</p>	<p>Denominazione della competenza</p> <p>Essere in grado di gestire il gruppo dei turisti/clienti durante la visita guidata</p>	<p>Descrizione della competenza</p> <p>Il Soggetto, sulla base della tipologia di turisti/clienti, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • osservare le dinamiche comportamentali e relazionali di ogni singolo componente e dell'intero gruppo • utilizzare leve per il coinvolgimento, la motivazione e l'interesse del gruppo • assicurarsi che ciascun membro del gruppo rispetti gli altri e le regole comportamentali concordate (rispetto dell'ambiente, dei luoghi visitati, ecc.) • utilizzare tecniche di leadership, finalizzate a tenere alta l'attenzione e il gruppo coeso • verificare che il gruppo non si "sfaldi" durante i momenti di

		<p>illustrazione dei siti</p> <p>Avendo cura di gestire le dinamiche di gruppo ed eventuali conflitti che potrebbero emergere</p>
Attività	Denominazione della competenza	Descrizione della competenza
<p>Curare il proprio aggiornamento professionale su argomenti a contenuto naturalistico</p>	<p>Essere in grado di Curare il proprio aggiornamento professionale su argomenti a contenuto naturalistico</p>	<p>Il Soggetto, periodicamente, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studiare nuovi percorsi ed itinerari di interesse turistico • Raccogliere informazioni su siti di interesse naturalistico, grotte, gallerie minerarie, musei, ecc.. • Raccogliere informazioni attraverso l'iscrizione a newsletter o associazioni di categoria • Studiare i contenuti delle discipline ambientali, naturalistiche, geografiche, geomorfologiche, botaniche e faunistiche, soprattutto del territorio di riferimento • Aggiornare le proprie competenze in campo linguistico • Partecipare a corsi di formazione e di aggiornamento organizzati dalle associazioni di categoria • Reperire materiale documentale • Effettuare dei sopralluoghi presso nuovi siti e/o percorsi di interesse naturalistico • Rielaborare gli impliciti ed espliciti feedback raccolti (sull'andamento della visita e sul gradimento del servizio offerto) <p>Avendo cura di cogliere le opportunità e contribuire a crearne, per formarsi ed aggiornarsi costantemente, costruendo quotidianamente un ambiente orientato all'apprendimento ed al miglioramento</p>

Attività	Denominazione della competenza	Descrizione della competenza
<p>Individuare rischi e relative misure preventive atte a garantire la sicurezza nel contesto lavorativo di riferimento</p>	<p>Essere in grado di individuare rischi e relative misure preventive atte a garantire la sicurezza nel contesto lavorativo di riferimento</p>	<p>Il soggetto, sulla base della tipologia di itinerario turistico da realizzare, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analizzare gli aspetti principali della normativa in materia di sicurezza sul luogo di lavoro e delle normative di altri paesi per le quali la guida potrebbe avere gradi di responsabilità in caso di incidenti dei turisti • riconoscere eventuali situazioni di rischio all'interno del contesto in cui viene realizzata la visita • utilizzare tutti i dispositivi, gli accorgimenti e le informazioni idonee, atte a garantire la sicurezza propria e altrui • segnalare al proprio committente, responsabile della stipula di assicurazioni per la sicurezza dei turisti/clienti, le situazioni di rischio più frequenti e relativi dispositivi di sicurezza, al fine di adottare azioni preventive idonee <p>Avendo cura di operare nel rispetto della normativa in merito all'utilizzo sicuro degli strumenti occorrenti per lo svolgimento dei propri compiti</p>
<p>Assicurarsi che ciascun turista/cliente abbia adottato le misure preventive e di sicurezza previste</p>	<p>Essere in grado di assicurarsi che ciascun turista/cliente abbia adottato le misure preventive e di sicurezza previste</p>	<p>Il soggetto, a partire dai potenziali rischi che potrebbero verificarsi durante la visita guidata, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza • fornire indicazioni sugli eventuali rischi e le misure preventive da adottare • monitorare costantemente le azioni dei clienti/turisti, al fine di evitare incidenti e situazioni di rischio • verificare il corretto utilizzo di eventuali attrezzature utilizzate durante le visite guidate, in conformità a quanto

		<p>previsto dalla normativa sulla sicurezza Avendo cura di operare nel rispetto della normativa in merito all'utilizzo sicuro degli strumenti occorrenti per lo svolgimento dei propri compiti</p>
<p>Attività Gestire le attrezzature e gli strumenti legati alla propria attività</p>	<p>Denominazione della competenza Essere in grado di gestire le attrezzature e gli strumenti legati alla propria attività</p>	<p>Descrizione della competenza Il Soggetto, a partire dalla tipologia di attrezzature utilizzate nel proprio contesto di lavoro, periodicamente, è in grado di</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effettuare interventi di manutenzione periodica, controllando le condizioni delle attrezzature e strumentazioni di propria pertinenza (equipaggiamento per escursione in grotta mineraria, percorsi più accidentati e tortuosi, cicloturismo, equitazione, ecc.) per valutarne funzionalità, livello di efficienza e stato di usura • Individuare, in caso di difettosità nel funzionamento, la tipologia di guasto e valutare le possibili alternative di sostituzione e/o riparazione • Riordinare, a conclusione delle attività, le attrezzature e strumentazioni negli appositi spazi • Effettuare, in caso di necessità, interventi di assistenza tecnica sulle attrezzature e strumentazioni personali dei turisti/clienti <p>Avendo cura di rispettare le norme di sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro</p>
<p>Attività Gestire i rapporti con il committente (tour operator, scuole, ecc.) finalizzati alla</p>	<p>Denominazione della competenza Essere in grado di gestire i rapporti con il committente (tour operator, scuole, ecc.) finalizzati alla gestione e al miglioramento</p>	<p>Descrizione della competenza Il Soggetto, a partire dall'itinerario messo a punto dalla committenza ed in base al target dell'utenza, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • collaborare con il proprio committente alla formulazione

<p>gestione e al miglioramento del rapporto di lavoro</p>	<p>del rapporto di lavoro</p>	<p>di itinerari turistici, fornendo informazioni tecniche e specifiche sui siti di interesse turistico</p> <ul style="list-style-type: none"> • proporre lo sviluppo turistico di percorsi alternativi nell'ottica di diversificare l'offerta turistica tenendo anche conto delle esigenze di soggetti con bisogni speciali • segnalare criticità rilevate il loco relative ai percorsi turistici proposti • comunicare i feedback sul gradimento dei turisti/clienti, al fine di migliorare l'offerta turistica proposta <p>Avendo cura di dimostrare interesse per le esigenze e le aspettative del cliente</p>
<p>Attività</p> <p>Collaborare con Enti pubblici e Organismi privati alla promozione delle risorse ambientali del territorio di riferimento</p>	<p>Denominazione della competenza</p> <p>Essere in grado di collaborare con Enti pubblici e Organismi privati alla promozione delle risorse ambientali del territorio di riferimento</p>	<p>Descrizione della competenza</p> <p>Il Soggetto, sulla base delle informazioni provenienti dalla propria attività o da altre fonti, è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offrire consulenza, agli Enti Pubblici o agli Organismi Privati di settore, per la realizzazione di programmi di attività di promozione turistica-territoriale (notte bianca, percorsi a tema, ecc..) • Collaborare alla individuazione di contenuti da pubblicare on line, su siti di interesse turistico, a scopo divulgativo, o da distribuire presso gli sportelli di informazione turistica • Diffondere, durante incontri, conferenze, ecc. organizzate con gli Enti Pubblici o con Organismi Privati di settore le conoscenze relative alla salvaguardia e tutela ambientale ed alle tecniche escursionistiche • Collaborare all'aggiornamento delle nuove edizioni del materiale informativo <p>avendo cura di compiere azioni che mirino a sostenere e,</p>

	soprattutto, a sviluppare il turismo
--	--------------------------------------

RISORSE PROFESSIONALI: CONOSCENZE ED ABILITA'

Denominazione Processo	Conoscenze	Abilità
ACCOGLIENZA	Tecniche di comunicazione e relazione tra la guida, la committenza (tour operator, associazioni culturali, enti pubblici e privati, ecc..) e referenti di strutture turistiche (alberghi, ristoranti, ecc..)	Utilizzo di tecniche di comunicazione efficace e di gestione rapporti funzionali con la committenza e referenti di strutture turistiche
	Tecniche di valutazione fruibilità itinerario/sito turistico	Gestione di risorse tempo e spazio
	Tipologie di modelli organizzativi delle principali strutture del settore turistico: alberghi, agenzie di viaggio, tour operator	Scelta degli argomenti da comunicare ai turisti/clienti durante le escursioni
	Elementi normativi relativi all'esercizio della professione della guida in Puglia (ruolo, funzioni, responsabilità, statuti delle associazioni di categoria, ecc.)	Utilizzo di tecnologie telematiche di settore (hardware e software)
	Le tecnologie telematiche di settore (hardware e software)	Gestione di tecniche di rilevazione esigenze e bisogni utenza di riferimento
	Elementi su aspetti contabili, fiscali, previdenziali e contrattuali	Gestione aspetti contabili, fiscali, previdenziali e contrattuali
	Interculturalità e pari opportunità	Rispetto dei compiti e norme di esercizio dell'attività professionale
	Tecniche di accoglienza e relazione interpersonale	Utilizzo di stili di comunicazione efficaci nelle diverse situazioni, per interagire adeguatamente con tutti i partner di ruolo (committenza, referenti esterni, ecc..)

	<p>Tecniche di trasferimento di informazioni inerenti il programma turistico</p> <p>Tecniche di rilevazione delle esigenze/bisogni del gruppo o dei singoli</p> <p>Tipologie di materiali da distribuire ai turisti/clienti (programma itinerario e relativa cartina/mappa geografica, materiale di riconoscimento e di supporto alla visita, ecc...)</p> <p>Disposizioni inerenti stili e regole di comportamento da adottare in base al luogo di visita</p> <p>Terminologia specifica di settore</p>	<p>Gestione di tecniche di accoglienza turisti/clienti</p> <p>Scelta della modalità di trasferimento delle informazioni inerenti il programma turistico</p> <p>Rispetto delle disposizioni inerenti stili e regole di comportamento da adottare in base al luogo di visita (luoghi sacri, rispetto dell'ambiente, ecc...)</p> <p>Utilizzo della terminologia specifica di settore</p>
--	--	---

RISORSE PROFESSIONALI: CONOSCENZE ED ABILITA'

Denominazione Processo	Conoscenze	Abilità
<p>PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SERVIZIO DI GUIDA AMBIENTALE ESCURSIONISTICA</p>	<p>Tipologie di percorsi didattici e sentieri escursionistico ambientali presenti sul territorio</p> <p>Regolamenti e normative vigenti in materia di REP "Rete Escursionistica Pugliese" (es. Regolamento attuativo della L.R. 21/2003 recante "Disciplina delle attività escursionistiche e reti escursionistiche della Puglia", segnaletica e cartellonistica in percorsi aextraurbani ecc.)</p> <p>Tecniche di corretto utilizzo e tutela delle reti sentieristiche e dei percorsi didattico-ambientali</p>	<p>Utilizzo delle informazioni inerenti alle risorse ambientali del territorio di riferimento</p> <p>Gestione delle informazioni inerenti ai tempi e modalità organizzative degli spostamenti da un sito all'altro</p> <p>Realizzazione di itinerari ed escursioni naturalistiche, secondo le proprie competenze e specializzazioni e nel rispetto delle normative vigenti.</p>

	<p>Funzionamento di modelli organizzativi delle principali strutture del settore turistico: compagnie di trasporto, agenzie di viaggio, tour operator; servizi di trasporto e trasferimento aereo, marittimo e ferroviario urbano ed extraurbano</p> <p>Elementi di orientamento, topografia e cartografia</p> <p>Musei naturalistici presenti sul territorio di riferimento</p> <p>Tecniche di coordinamento risorse coinvolte nella programmazione dell'itinerario turistico (autisti, personale biglietteria siti da visitare, albergatori, risoratori, ecc..)</p> <p>Legislazione turistica e ambientale regionale e nazionale</p> <p>Tecniche di gestione risorse tempo e spazio</p> <p>Educazione Ambientale</p> <p>Risorse, consumi e risparmio energetico</p> <p>Principi di ecoturismo, ecologia ed ecosostenibilità</p> <p>Problematiche ambientali, sociali ed economiche del territorio di riferimento</p> <p>Aree protette presenti sul territorio di riferimento</p> <p>Terminologia specifica di settore</p>	<p>Corretta fruizione dei siti</p> <p>/valutazione /Scelta itinerari turistici rispondenti alla target di riferimento</p> <p>Individuazione e realizzazione di sentieri didattici e reti sentieristiche (anche in ambienti urbani)</p> <p>Realizzazione di incontri, iniziative e corsi su tecniche escursionistiche, di educazione e benessere ambientale.</p> <p>Collaborazione con le istituzioni scolastiche nella organizzazione di iniziative e programmi di educazione ambientale</p> <p>Collaborazione con i soggetti preposti o interessati alla organizzazione di tutte le attività inerenti tematiche ambientali</p> <p>Utilizzo della terminologia specifica di settore</p>
--	---	---

RISORSE PROFESSIONALI: CONOSCENZE ED ABILITA'

Denominazione Processo	Conoscenze	Abilità
EROGAZIONE DELL'ATTIVITA' DI GUIDA AMBIENTALE ESCURSIONISTICA	<p>Caratteristiche geografiche e geomorfologiche, biotiche ed abiotiche del territorio di riferimento</p> <p>Elementi di chimica e biologia</p> <p>Elementi di zoologia ed etologia del patrimonio faunistico del territorio di riferimento</p> <p>Elementi di climatologia e meteorologia</p> <p>Elementi di botanica del territorio di riferimento</p> <p>Elementi di geologia e mineralogia</p> <p>Elementi di astronomia</p> <p>Attività umane legate al turismo naturalistico</p> <p>Tipologie di strumenti ed equipaggiamenti da adottare nelle escursioni</p> <p>Strutture ricettive/centri visita in ambito di Ecoturismo presenti sul territorio di riferimento.</p> <p>Regolamenti e modalità di fruizione dei siti di interesse turistico oggetto di visita (parchi naturali, riserve, ecc..)</p>	<p>Scelta degli strumenti ed equipaggiamenti pertinenti alla tipologia di escursione ed al target dell'utenza</p> <p>Organizzazione dei rapporti con le strutture ricettive/centri visita in ambito di Ecoturismo</p> <p>Controllo/verifica/monitoraggio del rispetto delle regole ambientali e misure preventive indicate</p> <p>Scelta di tecniche/accorgimenti per sensibilizzare l'utenza sulle problematiche ambientali, sociali ed economiche del territorio oggetto dell'escursione</p> <p>Scelta di metodi e tecniche di valorizzazione e difesa bellezze ambientali del territorio di riferimento</p> <p>Gestione di situazioni comunicative con singoli e gruppi per fornire informazioni (per target di utenza)</p> <p>Utilizzo della normativa di settore per orientare il cliente nelle opportunità offerte dal sito</p> <p>Rispetto della legislazione dei beni ambientali e della normativa turistica</p> <p>Rispetto dei regolamenti e delle modalità di fruizione dei siti di interesse turistico oggetto di visita (musei, gallerie, scavi archeologici, ecc..)</p> <p>Utilizzo di tecniche di aggiornamento professionale attraverso strumenti tradizionali (newsletter, corsi di aggiornamento, focus group, ecc..) ed innovativi (internet, fad on line, laboratori multimediali, ecc..)</p> <p>Utilizzo di tecniche/accorgimenti per sollecitare negli interlocutori l'interesse per gli aspetti naturalistico ambientali</p>

<p>Realizzazione di visite guidate presso musei naturalistici</p>	<p>Tipologie di informazioni da erogare all'utenza (gruppi di turisti o singole persone) durante l'espletamento della propria attività</p>	
<p>Partecipazione ad iniziative comunitarie volte alla tutela ambientale</p>	<p>Elementi normativi relativi all'esercizio della professione della guida in Puglia (ruolo, funzioni, responsabilità)</p>	
<p>Utilizzo della terminologia specifica di settore</p>	<p>Caratteristiche del patrimonio turistico e delle risorse turistiche attuali e future del territorio regionale di riferimento</p>	
	<p>Dinamiche comportamentali e relazionali di gruppo: tecniche di coinvolgimento, motivazione e interesse</p>	
	<p>Elementi di psicologia sociale e della comunicazione (Apprendimento cooperativo: Definizione di ruoli complementari - Responsabilità individuale - Interazione costruttiva - Abilità sociali - Valutazione individuale e di gruppo, ecc..)</p>	
	<p>Tecniche di aggiornamento professionale attraverso strumenti tradizionali (newsletter, corsi di aggiornamento, focus group, ecc..) ed innovativi (Internet, fad on line, laboratori multimediali, ecc..)</p>	
	<p>Strumenti di aggiornamento tradizionali (newsletter, corsi di aggiornamento, focus group, ecc..) ed innovativi (internet, fad on line, laboratori multimediali, ecc..)</p>	
	<p>Terminologia specifica di settore</p>	

RISORSE PROFESSIONALI: CONOSCENZE ED ABILITA'

Denominazione Processo	Conoscenze	Abilità	
<p align="center">GESTIONE PROCEDURE MESSA IN SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO</p>	Tecniche di valutazione fruibilità itinerario/sito turistico	Analisi/selezione delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione	
	Caratteristiche del territorio di riferimento, corsi d'acqua, cavità naturali, ed altri pericoli presenti	Individuazione/analisi delle principali fonti di rischio	Gestione della situazione di pronto intervento con immediata e tempestivo contatto con gli operatori interni all'azienda e del Servizio d'Emergenza sul territorio (118).
	Nozioni comportamentali in casi di emergenza o di infortunio	Procedure di primo soccorso	Sensibilizzazione in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro
	Tipologie di competenze e ruoli in casi di pronto intervento	Procedure di individuazione e valutazione dei fattori di rischio	Valutazione/Monitoraggio/controllo dei rischi e delle misure di prevenzione e protezione previste e/o da prevedere
	Procedure e tecniche organizzative per l'individuazione delle misure di prevenzione e protezione	Procedure di antinfortunistica e igiene ambientale	Valutazione/Monitoraggio/Controllo dell'utilizzo dei dispositivi e delle attrezzature di protezione
	Terminologia specifica di settore	Terminologia specifica di settore	Valutazione/Monitoraggio/Controllo dell'utilizzo delle procedure previste in caso di incendio, evacuazione o incidente
			Selezione/diffusione delle idonee fonti di informazioni inerenti la cultura ambientale
			Individuazione/Indicazione di modelli comportamentali individuali e collettivi coerenti con la conservazione dell'ambiente
			Applicazione di normative relative alla sicurezza e alla prevenzione rischi e infortuni
			Utilizzo della terminologia specifica di settore

RISORSE PROFESSIONALI: CONOSCENZE ED ABILITA'

Denominazione Processo	Conoscenze	Abilità
GESTIONE RELAZIONI CON CLIENTI/FORNITORI/ENTI PUBBLICI	Promozione turistica territoriale: soggetti coinvolti, strumenti, tempistica, ruoli e responsabilità	Utilizzo di leve di promozione turistica territoriale riferita a soggetti coinvolti, strumenti, tempistica, ruoli e responsabilità
	Elementi di Marketing turistico e promozionale	Utilizzo di elementi di marketing turistico per fini promozionali
	Principali eventi turistici di attrazione regionale e locale	Utilizzo/Trasferimento di informazioni per la gestione dei principali eventi turistici di attrazione regionale e locale a fini promozionali
	Tecniche di costruzione di relazioni professionali e sociali positive con ogni interlocutore	Attivazione di relazioni professionali e sociali positive con ogni interlocutore
	Principali strumenti di divulgazione e diffusione informazioni di natura turistica (internet, giornali, sportelli info turistiche, ecc..)	Gestione contatti, attraverso canali tradizionali ed on-line, con Enti Pubblici e Organismi Privati ai fini promozionali
	Modalità di interazione con Enti pubblici e privati	Utilizzo della terminologia specifica di settore
	Funzionamento dell'organizzazione pubblica del turismo e dei beni culturali a livello centrale, regionale e locale	
	Caratteristiche di mete e itinerari turistici del territorio	
	Terminologia specifica di settore	

“COMPETENZE PER L'AUTONOMIA”
Agire e interagire con i colleghi e con i clienti in modo costante e consapevole nell'ottica della qualità
Coordinare e controllare le diverse situazioni professionali e gruppi di clienti nell'ambito del proprio ruolo
Essere attenti e rigorosi nella gestione delle norme (vincoli ed opportunità) che regolano il proprio ruolo
Essere capaci di osservare e far rispettare le norme di sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro
Essere in grado di adottare comportamenti e modalità di approccio tali da mettere gli utenti singoli o in gruppo a proprio agio e adeguando il linguaggio al target dei turisti/clienti (bambini, anziani, adulti più o meno colti, ecc..)
Essere in grado di adottare le misure di sicurezza specifiche e realizzare tempestivamente, qualora fosse necessario, primi interventi di pronto soccorso
Essere in grado di attuare modalità comunicative efficaci: di ascolto e di attenzione verso il cliente o i gruppi di clienti
Essere in grado di gestire la fatica fisica e lo stress
Essere in grado di gestire la risorsa tempo
Essere in grado di gestire le norme (vincoli ed opportunità) che regolano il proprio ruolo
Essere in grado di instaurare un rapporto di fiducia con il cliente/turista
Essere in grado di tessere relazioni professionali e sociali positive con ogni interlocutore
Essere in grado di utilizzare conoscenze e informazioni sul territorio per supportare la gestione delle dinamiche di gruppo e risolvere eventuali conflitti che potrebbero emergere
Essere in grado di utilizzare, in modo pertinente ed efficace, le proprie capacità comunicative: di ascolto e di attenzione verso il cliente, di comunicare in maniera chiara ed esaustiva rispondendo a più domande contemporaneamente e di mantenere la calma anche sotto pressione, utilizzando tecniche di coinvolgimento e un registro linguistico adeguato
Essere interessati ed attenti alle esigenze ed aspettative del cliente/turista
Essere motivati e capaci di esercitare il proprio ruolo per contribuire all'evoluzione e diffusione di comportamenti orientati alla salvaguardia e rispetto dell'ambiente

PARTE E – UNITA' DI COMPETENZE del profilo**Guida Ambientale Escursionistica****UNITÀ DI COMPETENZE n. 1****Gestire l'accoglienza e la presa in carico del turista****A – COMPETENZE**

Il soggetto è in grado di:

1. Accogliere i turisti/clienti
2. Espletare attività preparatorie alla visita guidata

1. Per Accogliere i turisti/clienti il soggetto deve sapere come:

- ricevere i turisti/clienti sul luogo dell'appuntamento definito
- dare il benvenuto ai clienti
- instaurare un rapporto di conoscenza con i turisti/clienti, presentando se stessi e richiedere una breve presentazione al gruppo
- fornire indicazioni di massima sul programma dell'itinerario da realizzare e sui siti oggetto della visita guidata
- rilevare specifiche esigenze/ricieste del singolo o del gruppo
- utilizzare un comportamento e modalità di approccio tali da mettere l'utente a proprio agio
- adeguare il linguaggio al target dei turisti/clienti (bambini, anziani, adulti, ecc..)

2. Per Espletare attività preparatorie alla visita guidata il soggetto deve sapere come:

- registrare la presenza degli utenti sugli elenchi partecipanti predisposti
- consegnare ai partecipanti il materiale informativo sui servizi disponibili e i dettagli dei programmi
- fornire loro una cartina indicativa del luogo dell'escursione
- fornire indicazioni di riferimento qualora i componenti si perdano
- distribuire ai partecipanti materiale di riconoscimento e di supporto alla visita
- dare indicazioni su regole e stili di comportamento da adottare e rispettare durante la visita (vestire in modo adeguato presso luoghi sacri, rispettare l'ambiente, non disperdersi, ecc.)
- utilizzare un registro linguistico chiaro ed esaustivo nell'erogazione delle informazioni

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Accogliere i turisti/clienti
2. Espletare attività preparatorie alla visita guidata

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
<ul style="list-style-type: none"> ■ Descrivere la procedura di presa incarico del gruppo di clienti 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Completezza, correttezza e coerenza logica delle operazioni illustrate
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Descrivere le operazioni preliminari necessarie, ed eventuali materiali da consegnare ai propri clienti/turisti, alla realizzazione di una visita guidata 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Completezza, correttezza e coerenza logica delle operazioni illustrate

UNITÀ DI COMPETENZE n. 2**Curare le attività di progettazione e sviluppo del servizio di guida ambientale escursionistica****A – COMPETENZE**

Il soggetto è in grado di:

1. Contribuire alla realizzazione di programmi didattici, di reti sentieristiche e relativa segnaletica e cartellonistica
2. Programmare la visita guidata in base all'itinerario turistico progettato dal committente
3. Supportare la realizzazione di attività didattiche con la testimonianza, la promozione e la valorizzazione di siti di interesse naturalistico

1. Per Contribuire alla realizzazione di programmi didattici, di reti sentieristiche e relativa segnaletica e cartellonistica

il soggetto deve sapere come:

- contribuire all'individuazione di luoghi dove è possibile costruire sentieri e percorsi escursionistico/didattici, segnalandoli agli enti preposti
- supportare, anche in base alle proprie conoscenze specifiche, gli enti preposti nella costruzione della segnaletica orizzontale e verticale presente lungo percorsi e sentieri
- fornire informazioni adeguate per il censimento dei percorsi della REP (rete escursionistica pugliese)
- segnalare agli enti preposti eventuali danneggiamenti e logorii di sentieri e segnaletiche esistenti

2. Per Programmare la visita guidata in base all'itinerario turistico progettato dal committente

il soggetto deve sapere come:

- reperire dal committente informazioni complete sull'itinerario progettato e sulla tipologia di turisti/clienti
- effettuare eventuali sopralluoghi presso i siti oggetto della visita, per verificarne la fruibilità (se il sito è agevole, se sono presenti barriere architettoniche artificiali o cantieri aperti, ecc..)
- definire i tempi da dedicare ai diversi luoghi di visita
- definire i contenuti da comunicare durante la visita
- reperire informazioni aggiuntive sui luoghi oggetto della visita
- predisporre strumenti di supporto alla visita (schede informative da distribuire ai turisti, cartine, brochure, registri partecipanti, ecc.)
- verificare la rispondenza del programma di visita realizzato con l'itinerario progettato e le richieste del committente

3. Per Supportare la realizzazione di attività didattiche con la testimonianza, la promozione e la valorizzazione di siti di interesse naturalistico il soggetto deve sapere come:

- selezionare la tipologia di informazioni, regole comportamentali e normative relative a territori di interesse naturalistico
- adattare al target di riferimento le informazioni da trasferire, anche adottando un linguaggio

adeguato e giochi ed esempi coinvolgenti

- elencare la tipologia di siti di interesse naturalistico presenti sul territorio locale e nazionale
- coinvolgere i discenti in attività finalizzate all'interiorizzazione di valori di tutela e difesa delle risorse naturali

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Contribuire alla realizzazione di programmi didattici, di reti sentieristiche e relativa segnaletica e cartellonistica
2. Programmare la visita guidata in base all'itinerario turistico progettato dal committente
3. Supportare la realizzazione di attività didattiche con la testimonianza, la promozione e la valorizzazione di siti di interesse naturalistico

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1. ■ Descrivere le modalità, le tecniche e gli strumenti, citando anche regolamenti e normative vigenti, per la realizzazione di programmi didattici e reti sentieristiche	■ Completezza delle modalità, tecniche e strumenti illustrate ■ Esattezza dei contenuti di segnaletica e cartellonistica in base a regolamenti e normative vigenti
■ A partire da un itinerario turistico elaborato dalla committenza (tour operator, cliente/turista, ecc...), elencare le attività necessarie alla definizione di un programma di visita	■ Completezza delle attività illustrate e coerenza con l'itinerario predisposto
3. ■ Descrivere, rispetto ad un target di utenza dato, i contenuti e le modalità di presentazione e promozione di siti di interesse naturalistico	■ Completezza, correttezza e coerenza dei contenuti e delle modalità esposte

UNITÀ DI COMPETENZE n. 3**Gestire le attività per la realizzazione di visite guidate presso siti turistici di interesse naturalistico****A - COMPETENZE**

Il soggetto è in grado di:

1. Condurre singole persone o gruppi di turisti lungo percorsi e siti turistici, urbani ed extraurbani, di interesse naturalistico
2. Fornire informazioni a singole persone o gruppi di turisti relative agli aspetti naturalistici (caratteristiche geografiche, faunistiche, botaniche, ecc.), etnici ed antropici dei siti oggetto di visita (sia urbani, che extraurbani, comprese grotte, gallerie minerarie, musei, mostre espositive ecc.)
3. Gestire il gruppo dei turisti/clienti durante la visita guidata
4. Curare il proprio aggiornamento professionale su argomenti a contenuto naturalistico

1. Per Condurre singole persone o gruppi di turisti lungo percorsi e siti turistici, urbani ed extraurbani, di interesse naturalistico il soggetto deve sapere come:

- Fornire informazioni (anche con brochure informative e cartine del territorio) relative alla durata, alla difficoltà del percorso, alle regole comportamentali e misure preventive specifiche da seguire
- Riconoscere le condizioni psicofisiche dei partecipanti e stimarne le potenzialità rispetto agli obiettivi da raggiungere
- Adattare in base alla tipologia e alle condizioni psicofisiche dei partecipanti, l'itinerario da realizzare
- Verificare che ciascun membro del gruppo sia equipaggiato in modo adeguato alla tipologia di escursione (scarpe, vestiti, adeguati, cibi e vivande d'emergenza, ecc.) da realizzare
- Accertarsi, durante il percorso, che i membri del gruppo rispettino i ritmi di tutti, le regole e le misure preventive indicate
- Assistere i membri del gruppo in eventuali specifiche richieste e/o difficoltà emerse durante il percorso

2. Per Fornire informazioni, singole persone o gruppi di turisti, relative agli aspetti naturalistici (caratteristiche geografiche, faunistiche, botaniche, ecc.), etnici ed antropici dei siti oggetto di visita (sia urbani, che extraurbani, comprese grotte, gallerie minerarie, musei, mostre espositive ecc.) il soggetto deve sapere come:

- valutare i bisogni attuali del gruppo di clienti, in rapporto alla situazione-contesto e all'oggetto specifico di visita (percorso naturalistico, grotte, gallerie minerarie, musei, mostre espositive ecc.)
- illustrare gli aspetti di carattere geo-morfo-antropologiche, storico-culturali, di tradizione e naturalistiche ecc. pertinenti all'oggetto specifico di visita ed al territorio di riferimento
- descrivere la flora e la fauna della zona evidenziando quali siano le specie di animali e vegetali da salvaguardare
- sensibilizzare il turista/cliente sulle problematiche ambientali, sociali ed economiche del territorio in cui opera, alla luce dei principi generali dell'ecosostenibilità e della tutela ambientale

- raccontare eventi ed episodi legati a tradizioni folkloristico/popolari del territorio, legati al sito oggetto della visita
- raccogliere feedback immediati sul gradimento dell'itinerario dei visitatori

3. Per Gestire il gruppo dei turisti/clienti durante la visita guidata il soggetto deve sapere come:

- osservare le dinamiche comportamentali e relazionali di ogni singolo componente e dell'intero gruppo
- utilizzare leve per il coinvolgimento, la motivazione e l'interesse del gruppo
- assicurarsi che ciascun membro del gruppo rispetti gli altri e le regole comportamentali concordate (rispetto dell'ambiente, dei luoghi visitati, ecc.)
- utilizzare tecniche di leadership, finalizzate a tenere alta l'attenzione e il gruppo coeso
- verificare che il gruppo non si "sfaldi" durante i momenti di illustrazione dei siti

4. Per Curare il proprio aggiornamento professionale su argomenti a contenuto naturalistico il soggetto deve sapere come:

- Studiare nuovi percorsi ed itinerari di interesse turistico
- Raccogliere informazioni su siti di interesse naturalistico, grotte, gallerie minerarie, musei, ecc..
- Raccogliere informazioni attraverso l'iscrizione a newsletter o associazioni di categoria
- Studiare i contenuti delle discipline ambientali, naturalistiche, geografiche, geomorfologiche, botaniche e faunistiche, soprattutto del territorio di riferimento
- Aggiornare le proprie competenze in campo linguistico
- Partecipare a corsi di formazione e di aggiornamento organizzati dalle associazioni di categoria
- Reperire materiale documentale
- Effettuare dei sopralluoghi presso nuovi siti e/o percorsi di interesse naturalistico
- Rielaborare gli impliciti ed espliciti feedback raccolti (sull'andamento della visita e sul gradimento del servizio offerto)

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Condurre singole persone o gruppi di turisti lungo percorsi e siti turistici, urbani ed extraurbani, di interesse naturalistico
2. Fornire informazioni, singole persone o gruppi di turisti, relative agli aspetti naturalistici (caratteristiche geografiche, faunistiche, botaniche, ecc.), etnici ed antropici dei siti oggetto di visita (sia urbani, che extraurbani, comprese grotte, gallerie minerarie, musei, mostre espositive ecc.)
3. Curare il proprio aggiornamento professionale su argomenti a contenuto naturalistico
4. Gestire il gruppo dei turisti/clienti durante la visita guidata

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Illustrare le modalità e tecniche di conduzione di singole persone o gruppi di turisti in percorsi naturalistici, compresi i contenuti informativi e le regole di comportamento da fornire 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Completezza, correttezza modalità e tecniche descritte ■ Coerenza ed esaustività della tipologia di informazioni e regole comportamentali descritte
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Illustrare le procedure e le tipologie di informazioni di carattere naturalistico, etnico ed antropico da fornire ai clienti/turisti, rispetto ad un territorio dato 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coerenza ed esaustività delle caratteristiche del territorio descritte ■ Pertinenza ed esaustività delle informazioni erogate
<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Illustrare le tecniche e gli accorgimenti da adottare per stimolare il coinvolgimento, l'interesse e la curiosità dei turisti/clienti durante la visita guidata ad un sito turistico 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Completezza ed esaustività delle tecniche illustrate
<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Elencare i mezzi/procedure (iscrizioni ad associazioni di categoria, sopralluoghi siti di interesse turistico, ecc..) ed i canali informativi (pc, newsletter, ecc..) utili per il proprio aggiornamento professionale 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Completezza ed esaustività di mezzi e procedure elencati

UNITÀ DI COMPETENZE n. 4**Promuovere la realizzazione di comportamenti finalizzati a rispettare l'ambiente, il benessere e la sicurezza del contesto lavorativo di riferimento****A – COMPETENZE**

Il soggetto è in grado di:

1. Individuare rischi e relative misure preventive atte a garantire la sicurezza nel contesto lavorativo di riferimento
2. Assicurarsi che ciascun turista/cliente abbia adottato le misure preventive e di sicurezza previste
3. Gestire le attrezzature e gli strumenti legati alle attività escursionistico ambientali

1.

Per Individuare rischi e relative misure preventive atte a garantire la sicurezza nel contesto lavorativo di riferimento il soggetto deve sapere come:

- analizzare gli aspetti principali della normativa in materia di sicurezza sul luogo di lavoro e delle normative di altri paesi per le quali la guida potrebbe avere gradi di responsabilità in caso di incidenti dei turisti
- riconoscere eventuali situazioni di rischio all'interno del contesto in cui viene realizzata la visita
- utilizzare tutti i dispositivi, gli accorgimenti e le informazioni idonee, atte a garantire la sicurezza propria e altrui
- segnalare al proprio committente, responsabile della stipula di assicurazioni per la sicurezza dei turisti/clienti, le situazioni di rischio più frequenti e relativi dispositivi di sicurezza, al fine di adottare azioni preventive idonee
- operare nel rispetto della normativa in merito all'utilizzo sicuro degli strumenti occorrenti per lo svolgimento dei propri compiti

2.

Per Assicurarsi che ciascun turista/cliente abbia adottato le misure preventive e di sicurezza previste il soggetto deve sapere come:

- diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza
- fornire indicazioni sugli eventuali rischi e le misure preventive da adottare
- monitorare costantemente le azioni dei clienti/turisti, al fine di evitare incidenti e situazioni di rischio
- verificare il corretto utilizzo di attrezzature utilizzate durante le visite guidate, in conformità a quanto previsto dalla normativa sulla sicurezza
- operare nel rispetto della normativa in merito all'utilizzo sicuro degli strumenti occorrenti per lo svolgimento dei propri compiti

Per Gestire le attrezzature e gli strumenti sportivi legati alle attività escursionistico ambientali il soggetto deve sapere come:

- effettuare interventi di manutenzione periodica, controllando le condizioni delle attrezzature e strumentazioni di propria pertinenza (equipaggiamento per escursione subacquea, vela, equitazione, ecc..) per valutarne funzionalità, livello di efficienza e stato di usura
- individuare, in caso di difettosità nel funzionamento, la tipologia di guasto e valutare le possibili alternative di sostituzione e/o riparazione
- riordinare, a conclusione delle attività, le attrezzature e strumentazioni negli appositi spazi
- effettuare, in caso di necessità, interventi di assistenza tecnica sulle attrezzature e strumentazioni personali dei turisti/clienti
- rispettare le norme di sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Individuare rischi e relative misure preventive atte a garantire la sicurezza nel contesto lavorativo di riferimento
2. Assicurarsi che ciascun turista/cliente abbia adottato le misure preventive e di sicurezza previste
3. Gestire le attrezzature e gli strumenti sportivi legati alle attività escursionistico ambientali

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1. ■ Illustrare le azioni necessarie per promuovere la messa in atto delle condizioni di sicurezza e salubrità nel proprio contesto lavorativo di riferimento, motivando la scelta delle azioni in relazione all'obiettivo che si intende perseguire	■ Pertinenza delle azioni elencate rispetto agli obiettivi
2. ■ Illustrare le azioni necessarie per promuovere e persuadere i propri turisti/clienti ad adottare comportamenti atti a tutelare la propria ed altrui sicurezza	■ Pertinenza delle azioni rispetto agli obiettivi

<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Descrivere modalità e tempistica degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria da effettuare sugli strumenti e attrezzi di lavoro, al fine di garantirne la sicurezza e il perfetto funzionamento 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Completezza ed esaustività delle procedure elencate
--	---

UNITÀ DI COMPETENZE n. 5

Gestire rapporti con Enti pubblici e privati al fine di promuovere il territorio e migliorare la qualità dei servizi turistici proposti

A - COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. Gestire i rapporti con il committente (tour operator, scuole, ecc.) finalizzati alla gestione e al miglioramento del rapporto di lavoro
2. Collaborare con Enti pubblici e Organismi privati alla promozione delle risorse ambientali del territorio di riferimento

1.
Per Gestire i rapporti con il committente (tour operator, scuole, ecc.) finalizzati alla gestione e al miglioramento del rapporto di lavoro il soggetto deve sapere come:

- collaborare con il proprio committente alla formulazione di itinerari turistici, fornendo informazioni tecniche e specifiche sui siti di interesse turistico
- proporre lo sviluppo turistico di percorsi alternativi nell'ottica di diversificare l'offerta turistica tenendo anche conto delle esigenze di soggetti con bisogni speciali
- segnalare criticità rilevate in loco relative ai percorsi turistici proposti
- comunicare i feedback sul gradimento dei turisti/clienti, al fine di migliorare l'offerta turistica proposta
- dimostrare interesse per le esigenze e le aspettative del cliente

2.

Per Collaborare con Enti pubblici e Organismi privati alla promozione delle risorse ambientali del territorio di riferimento il soggetto deve sapere come:

- Offrire consulenza, agli Enti Pubblici o agli Organismi Privati di settore, per la realizzazione di programmi di attività di promozione turistica-territoriale (notte bianca, percorsi a tema, ecc..)
- Collaborare alla individuazione di contenuti da pubblicare on line, su siti di interesse turistico, a scopo divulgativo, o da distribuire presso gli sportelli di informazione turistica
- Diffondere, durante incontri, conferenze, ecc. organizzate con gli Enti Pubblici o con Organismi Privati di settore, le conoscenze relative alla salvaguardia e tutela ambientale ed alle tecniche escursionistiche
- Collaborare all'aggiornamento delle nuove edizioni del materiale informativo
- Compiere azioni che mirino a sostenere e soprattutto a sviluppare il turismo

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Gestire i rapporti con il committente (tour operator, scuole, ecc.) finalizzati alla gestione e al miglioramento del rapporto di lavoro
2. Collaborare con Enti pubblici e Organismi privati alla promozione delle risorse ambientali del territorio di riferimento

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1. ■ Descrivere le modalità e le procedure di gestione dei rapporti di lavoro con la propria committenza al fine di migliorare l'offerta turistica	■ Correttezza ed esaustività nella illustrazione delle modalità e procedure
2. ■ Illustrare le procedure e i contenuti da inserire in un programma di attività di promozione turistica da realizzare con Enti pubblici o privati, individuando il target di riferimento e relativi strumenti di comunicazione	■ Completezza e coerenza delle procedure e delle informazioni elencate ■ Pertinenza dei contenuti in relazione all'evento ed al target di riferimento

PARTE F – UNITA' FORMATIVE TECNICO PROFESSIONALI del profilo Guida Ambientale Escursionistica

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) n. 1

Gestire l'accoglienza e la presa in carico del turista

Tipologia:

 di base tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE

Le **conoscenze** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Tecniche di comunicazione e relazione tra la guida, la committenza (tour operator, associazioni culturali, enti pubblici e privati, ecc..) e referenti di strutture turistiche (alberghi, ristoranti, ecc..)
- 2) Tecniche di valutazione fruibilità itinerario/sito turistico
- 3) Tipologie di modelli organizzativi delle principali strutture del settore turistico: alberghi, agenzie di viaggio, tour operator

- 4) Elementi normativi relativi all'esercizio della professione della guida in Puglia (ruolo, funzioni, responsabilità, statuti delle associazioni di categoria, ecc.)
- 5) Le tecnologie telematiche di settore (hardware e software)
- 6) Elementi su aspetti contabili, fiscali, previdenziali e contrattuali
- 7) Interculturalità e pari opportunità
- 8) Tecniche di accoglienza e relazione interpersonale
- 9) Tecniche di trasferimento di informazioni inerenti il programma turistico
- 10) Tecniche di rilevazione delle esigenze/bisogni del gruppo o dei singoli
- 11) Tipologie di materiali da distribuire ai turisti/clienti (programma itinerario e relativa cartina/mappa geografica, materiale di riconoscimento e di supporto alla visita, ecc...)
- 12) Disposizioni inerenti stili e regole di comportamento da adottare in base al luogo di visita
- 13) Terminologia specifica di settore

ABILITÀ

Le **abilità** di che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Utilizzo di tecniche di comunicazione efficace e di gestione rapporti funzionali con la committenza e referenti di strutture turistiche
- 2) Gestione di risorse tempo e spazio
- 3) Scelta degli argomenti da comunicare ai turisti/clienti durante le escursioni
- 4) Utilizzo di tecnologie telematiche di settore (hardware e software)
- 5) Gestione di tecniche di rilevazione esigenze e bisogni utenza di riferimento
- 6) Gestione aspetti contabili, fiscali, previdenziali e contrattuali
- 7) Rispetto dei compiti e norme di esercizio dell'attività professionale
- 8) Utilizzo di stili di comunicazione efficaci nelle diverse situazioni, per interagire adeguatamente con tutti i partner di ruolo (committenza, referenti esterni, ecc..)
- 9) Gestione di tecniche di accoglienza turisti/clienti
- 10) Scelta della modalità di trasferimento delle informazioni inerenti il programma turistico
- 11) Rispetto delle disposizioni inerenti stili e regole di comportamento da adottare in base al luogo di visita (luoghi sacri, rispetto dell'ambiente, ecc..)
- 12) Utilizzo di tecniche di coordinamento e gestione di gruppi
- 13) Utilizzo della terminologia specifica di settore

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le **"competenze per l'autonomia"** indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Svolgere le operazioni di propria pertinenza con responsabilità e completezza attivando conoscenze ed abilità di livello avanzato in modo pertinente alle situazioni e ai contesti;
- 2) Essere in grado di gestire la risorsa tempo
- 3) Coordinare e controllare le diverse situazioni professionali e gruppi di clienti nell'ambito del proprio ruolo
- 4) Essere in grado di gestire le norme (vincoli ed opportunità) che regolano il proprio ruolo
- 5) Essere in grado di gestire la risorsa tempo

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
TECNICO-PROFESSIONALE <i>"Gestire l'accoglienza e la presa in carico del turista"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	360	90	450	18

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) n. 2**Curare le attività di progettazione e sviluppo del servizio di guida ambientale escursionistica**

Tipologia:

 di base tecnico-professionale**RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO****CONOSCENZE**

Le **conoscenze** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Tipologie di percorsi didattici e sentieri escursionistico ambientali presenti sul territorio
- 2) Regolamenti e normative vigenti in materia di REP "Rete Escursionistica Pugliese" (es. Regolamento attuativo della L.R. 21/2003 recante "Disciplina delle attività escursionistiche e reti escursionistiche della Puglia", segnaletica e cartellonistica in percorsi extraurbani ecc.)
- 3) Tecniche di corretto utilizzo e tutela delle reti sentieristiche e dei percorsi didattico-ambientali
- 4) Funzionamento di modelli organizzativi delle principali strutture del settore turistico: compagnie di trasporto,

agenzie di viaggio, tour operator; servizi di trasporto e trasferimento aereo, marittimo e ferroviario urbano ed extraurbano

- 5) Elementi di orientamento, topografia e cartografia
- 6) Musei naturalistici presenti sul territorio di riferimento
- 7) Tecniche di coordinamento risorse coinvolte nella programmazione dell'itinerario turistico (autisti, personale biglietteria siti da visitare, albergatori, ristoratori, ecc..)
- 8) Legislazione turistica e ambientale regionale e nazionale
- 9) Tecniche di gestione risorse tempo e spazio
- 10) Educazione ambientale
- 11) Risorse, consumi e risparmio energetico
- 12) Principi di ecoturismo, ecologia ed ecosostenibilità
- 13) Problematiche ambientali, sociali ed economiche del territorio di riferimento
- 14) Aree protette presenti sul territorio di riferimento
- 15) Terminologia specifica di settore

ABILITÀ

Le **abilità** di che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Utilizzo delle informazioni inerenti alle risorse ambientali del territorio di riferimento
- 2) Gestione delle informazioni inerenti ai tempi e modalità organizzative degli spostamenti da un sito all'altro
- 3) Realizzazione di itinerari ed escursioni naturalistiche, secondo le proprie competenze e specializzazioni e nel rispetto delle normative vigenti.
- 4) Corretta fruizione dei siti
- 5) /valutazione /Scelta itinerari turistici rispondenti alla target di riferimento
- 6) Individuazione e realizzazione di sentieri didattici e reti sentieristiche (anche in ambienti urbani)
- 7) Realizzazione di incontri, iniziative e corsi su tecniche escursionistiche, di educazione e benessere ambientale.
- 8) Collaborazione con le istituzioni scolastiche nella organizzazione di iniziative e programmi di educazione ambientale
- 9) Collaborazione con i soggetti preposti o interessati alla organizzazione di tutte le attività inerenti tematiche ambientali
- 10) Utilizzo della terminologia specifica di settore

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le **“competenze per l'autonomia”** indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Essere responsabili della corretta realizzazione e dell'auto-valutazione delle proprie attività e corretta gestione delle attrezzature in dotazione
- 2) Operare per contribuire all'evoluzione e diffusione di comportamenti orientati alla salvaguardia e rispetto dell'ambiente
- 3) Agire e interagire con i colleghi e con i clienti in modo costante e consapevole nell'ottica della qualità

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
TECNICO-PROFESSIONALE <i>"Curare le attività di progettazione e sviluppo del servizio di guida ambientale escursionistica"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	240	60	300	12

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) n. 3**Gestire le attività per la realizzazione di visite guidate presso siti turistici di interesse naturalistico**

Tipologia:

 di base tecnico-professionale**RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO****CONOSCENZE**

Le **conoscenze** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Caratteristiche geografiche e geomorfologiche, biotiche ed abiotiche del territorio di riferimento
- 2) Elementi di zoologia ed etologia del patrimonio faunistico del territorio di riferimento
- 3) Elementi di climatologia e meteorologia del territorio di riferimento
- 4) Elementi di botanica del territorio di riferimento
- 5) Elementi di geologia e mineralogia del territorio di riferimento
- 6) Attività umane legate al turismo naturalistico
- 7) Tipologie di strumenti ed equipaggiamenti da adottare nelle escursioni
- 8) Strutture ricettive/centri visita in ambito di Ecoturismo presenti sul territorio di riferimento.
- 9) Regolamenti e modalità di fruizione dei siti di interesse turistico oggetto di visita (parchi naturali, riserve, ecc..)
- 10) Tipologie di informazioni da erogare all'utenza (gruppi di turisti o singole persone) durante l'espletamento della propria attività
- 11) Elementi normativi relativi all'esercizio della professione della guida in Puglia (ruolo, funzioni, responsabilità)
- 12) Caratteristiche del patrimonio turistico e delle risorse turistiche attuali e future del territorio regionale di riferimento
- 13) Dinamiche comportamentali e relazionali di gruppo: tecniche di coinvolgimento, motivazione e interesse
- 14) Elementi di psicologia sociale e della comunicazione (Apprendimento cooperativo: Definizione di ruoli complementari - Responsabilità individuale - Interazione costruttiva - Abilità sociali - Valutazione individuale e di gruppo, ecc..)
- 15) Tecniche di aggiornamento professionale attraverso strumenti tradizionali (newsletter, corsi di aggiornamento, focus group, ecc..) ed innovativi (internet, fad on line, laboratori multimediali, ecc..)
- 16) Strumenti di aggiornamento tradizionali (newsletter, corsi di aggiornamento, focus group, ecc..) ed innovativi (internet, fad on line, laboratori multimediali, ecc..)
- 17) Terminologia specifica di settore

ABILITÀ'

Le **abilità** di che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Scelta degli strumenti ed equipaggiamenti pertinenti alla tipologia di escursione ed al target dell'utenza
- 2) Organizzazione dei rapporti con le strutture ricettive/centri visita in ambito di Ecoturismo
- 3) Controllo/verifica/monitoraggio del rispetto delle regole ambientali e misure preventive indicate
- 4) Scelta di tecniche/accorgimenti per sensibilizzare l'utenza sulle problematiche ambientali, sociali ed economiche del territorio oggetto dell'escursione
- 5) Scelta di metodi e tecniche di valorizzazione e difesa bellezze ambientali del territorio di riferimento
- 6) Gestione di situazioni comunicative con singoli e gruppi per fornire informazioni (per target di utenza)
- 7) Utilizzo della normativa di settore per orientare il cliente nelle opportunità offerte dal sito
- 8) Rispetto della legislazione dei beni ambientali e della normativa turistica
- 9) Rispetto dei regolamenti e delle modalità di fruizione dei siti di interesse turistico oggetto di visita (musei, gallerie, scavi archeologici, ecc..)
- 10) Utilizzo di tecniche di aggiornamento professionale attraverso strumenti tradizionali (newsletter, corsi di aggiornamento, focus group, ecc..) ed innovativi (internet, fad on line, laboratori multimediali, ecc..)
- 11) Utilizzo di tecniche/accorgimenti per sollecitare negli interlocutori l'interesse per gli aspetti naturalistico ambientali
- 12) Realizzazione di visite guidate presso musei naturalistici
- 13) Partecipazione ad iniziative comunitarie volte alla tutela ambientale
- 14) Utilizzo della terminologia specifica di settore

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le **"competenze per l'autonomia"** indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Essere in grado di utilizzare conoscenze e informazioni sul territorio per supportare la gestione delle dinamiche di gruppo e risolvere eventuali conflitti che potrebbero emergere
- 2) Essere in grado di gestire la fatica fisica e lo stress
- 3) Essere in grado di utilizzare, in modo pertinente ed efficace, le proprie capacità comunicative: di ascolto e di

attenzione verso il cliente, di comunicare in maniera chiara ed esaustiva rispondendo a più domande contemporaneamente e di mantenere la calma anche sotto pressione, utilizzando tecniche di coinvolgimento e un registro linguistico adeguato

- 4) Essere motivati e capaci di cogliere le opportunità e contribuire a crearne, per formarsi ed aggiornarsi costantemente, costruendo quotidianamente un ambiente orientato all'apprendimento ed al miglioramento
- 5) Essere in grado di adottare comportamenti e modalità di approccio tali da mettere gli utenti singoli o in gruppo a proprio agio e adeguando il linguaggio al target dei turisti/clienti (bambini, anziani, adulti più o meno colti, ecc..)
- 6) Essere in grado di attuare modalità comunicative efficaci: di ascolto e di attenzione verso il cliente o i gruppi di clienti

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
TECNICO-PROFESSIONALE <i>"Gestire le attività per la realizzazione di visite guidate presso siti turistici di interesse naturalistico"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	640	160	800	32

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) n. 4

Promuovere la realizzazione di comportamenti finalizzati a rispettare l'ambiente, il benessere e la sicurezza del contesto lavorativo di riferimento

Tipologia:

di base

tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE

Le **conoscenze** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti

all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Tecniche di valutazione fruibilità itinerario/sito turistico
- 2) Caratteristiche del territorio di riferimento, corsi d'acqua, cavità naturali, ed altri pericoli presenti
- 3) Nozioni comportamentali in casi di emergenza o di infortunio
- 4) Procedure di primo soccorso
- 5) Tipologie di competenze e ruoli in casi di pronto intervento
- 6) Procedure di individuazione e valutazione dei fattori di rischio
- 7) Procedure e tecniche organizzative per l'individuazione delle misure di prevenzione e protezione
- 8) Procedure di antinfortunistica e igiene ambientale
- 9) Terminologia specifica di settore

ABILITÀ

Le **abilità** di che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Analisi/selezione delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione
- 2) Individuazione/analisi delle principali fonti di rischio
- 3) Gestione della situazione di pronto intervento con immediata e tempestivo contatto con gli operatori interni all'azienda e del Servizio d'Emergenza sul territorio (118).
- 4) Sensibilizzazione in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro
- 5) Valutazione/Monitoraggio/controllo dei rischi e delle misure di prevenzione e protezione previste e/o da prevedere
- 6) Valutazione/Monitoraggio/Controllo dell'utilizzo dei dispositivi e delle attrezzature di protezione
- 7) Valutazione/Monitoraggio/Controllo dell'utilizzo delle procedure previste in caso di incendio, evacuazione o incidente
- 8) Selezione/diffusione delle idonee fonti di informazioni inerenti la cultura ambientale
- 9) Individuazione/Indicazione di modelli comportamentali individuali e collettivi coerenti con la conservazione dell'ambiente
- 10) Applicazione di normative relative alla sicurezza e alla prevenzione rischi e infortuni
- 11) Utilizzo della terminologia specifica di settore

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le **competenze per l'autonomia** indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Essere attenti e rigorosi nella gestione delle norme (vincoli ed opportunità) che regolano il proprio ruolo
- 2) Essere capaci di osservare e far rispettare le norme di sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro
- 3) Essere in grado di adottare le misure di sicurezza specifiche e realizzare tempestivamente, qualora fosse necessario, primi interventi di pronto soccorso
- 4) Essere motivati e capaci di esercitare il proprio ruolo per contribuire all'evoluzione e diffusione di comportamenti orientati alla salvaguardia e rispetto dell'ambiente
- 5) Essere in grado di instaurare un rapporto di fiducia con il cliente/turista

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
TECNICO-PROFESSIONALE <i>"Promuovere la realizzazione di comportamenti finalizzati a rispettare l'ambiente, il benessere e la sicurezza del contesto lavorativo di riferimento"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	200	50	250	10

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) n. 5

Gestire rapporti con Enti pubblici e privati al fine di promuovere il territorio e migliorare la qualità dei servizi turistici proposti

Tipologia:

- di base
 tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO**CONOSCENZE**

Le **conoscenze** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

ESCURSIONISTICA"

- 1) Promozione turistica territoriale: soggetti coinvolti, strumenti, tempistica, ruoli e responsabilità
- 2) Elementi di Marketing turistico e promozionale
- 3) Principali eventi turistici di attrazione regionale e locale
- 4) Tecniche di costruzione di relazioni professionali e sociali positive con ogni interlocutore
- 5) Principali strumenti di divulgazione e diffusione informazioni di natura turistica (internet, giornali, sportelli info turistiche, ecc..)
- 6) Modalità di interazione con Enti pubblici e privati
- 7) Funzionamento dell'organizzazione pubblica del turismo e dei beni culturali a livello centrale, regionale e locale
- 8) Caratteristiche di mete e itinerari turistici del territorio
- 9) Terminologia specifica di settore

ABILITÀ

Le **abilità** di che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Utilizzo di leve di promozione turistica territoriale riferita a soggetti coinvolti, strumenti, tempistica, ruoli e responsabilità
- 2) Utilizzo di elementi di marketing turistico per fini promozionali
- 3) Utilizzo/Trasferimento di informazioni per la gestione dei principali eventi turistici di attrazione regionale e locale a fini promozionali
- 4) Attivazione di relazioni professionali e sociali positive con ogni interlocutore
- 5) Gestione contatti, attraverso canali tradizionali ed on-line, con Enti Pubblici e Organismi Privati ai fini promozionali
- 6) Utilizzo della terminologia specifica di settore

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le **"competenze per l'autonomia"** indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

- 1) Essere in grado di tessere relazioni professionali e sociali positive con ogni interlocutore
- 2) Essere predisposti ai rapporti interpersonali
- 3) Essere motivati e capaci di compiere azioni che mirino a sostenere e a sviluppare il turismo
- 4) Essere interessati ed attenti alle esigenze ed aspettative del cliente/turista

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
TECNICO-PROFESSIONALE <i>"Gestire i rapporti con Enti pubblici e privati al fine di promuovere il territorio e migliorare la qualità dei servizi turistici proposti"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	360	90	450	18

ALLEGATO 3 - Competenze di base per il livello QEQ 6"**UNITÀ CAPITALIZZABILE DI BASE -A****REALIZZARE L'IDEA D'IMPRESA****A - COMPETENZE**

Il soggetto è in grado di:

1. Sviluppare un'idea di impresa e delle relative produzioni/servizi
2. Identificare le caratteristiche del settore e del mercato di riferimento dell'idea di business
3. Definire le caratteristiche economiche e finanziarie di un business
4. Definire un piano di marketing
5. Valutare la fattibilità di un'idea d'impresa
6. Identificare il modello organizzativo più efficace per l'impresa, avendo cura di favorire comportamenti nelle organizzazioni all'insegna del rispetto di un sistema fondato sulla tutela e sul reciproco riconoscimento della dignità per il pieno esercizio della cittadinanza
7. Contribuire alla politica aziendale di garanzia dei diritti/doveri

1. Per Sviluppare un'idea di impresa il soggetto deve sapere come:

- Formalizzare un'intuizione in una prima proposta di business, comunicando gli aspetti distintivi che rendono un'idea, un'idea di business
- Evidenziare quali sono le opportunità da sfruttare, i motivi che rendono interessante il progetto di business
- Identificare le caratteristiche di competitività più significative che si possono generare attraverso la realizzazione dell'idea di business
- Ricercare e rubricare le fonti a cui attingere per individuare le caratteristiche del settore
- Riassumere la natura economica del business: margini lordi ed operativi, la profittabilità attesa, e per quanto i profitti possano perdurare nel tempo.

2. Per Identificare le caratteristiche del settore e del mercato di riferimento dell'idea di business il soggetto deve sapere come:

- Individuare le fonti normative del settore e del mercato di riferimento
- Identificare i fattori che possono facilitare o rendere difficile il posizionamento dell'idea di business nel settore (vincoli normativi, strutturali, logistici, organizzativi, processi di produzione, tecnologie, livelli di concentrazione delle imprese, fattori competitivi e/o partecipativi che caratterizzano le relazioni tra le imprese del settore, etc.)
- Individuare le aziende leader del settore di riferimento
- Individuare le caratteristiche del cliente tipo dell'azienda leader del settore di riferimento (profilo anagrafico, comportamento di acquisto, motivazione all'acquisto, capacità di spesa)
- Individuare le caratteristiche del prodotto offerto dall'azienda leader del settore di riferimento (funzionalità d'uso, confezionamento, tecnologia/innovazione, etc.)
- Individuare le caratteristiche del cliente tipo dell'idea di business (profilo anagrafico, comportamento di acquisto, motivazione all'acquisto, capacità di spesa)

3. Per Definire le caratteristiche economiche e finanziarie di un business il soggetto deve sapere come:

- quantificare l'importo finanziario necessario per avviare un business;
- individuare le fonti di copertura finanziaria di un business;
- valutare il rendimento economico di un business;
- predisporre il piano di ammortamento dell'investimento iniziale;
- redigere un bilancio previsionale;

- calcolare i principali indicatori finanziari;
- individuare le condizioni e i tempi necessari per raggiungere il punto di pareggio

4. Per Definire un piano di marketing il soggetto deve sapere come:

- Strutturare una strategia di marketing definendo: il prezzo, il prodotto, le politiche promozionali, le politiche distributive;
- Individuare i diversi target di clientela in funzione delle diverse motivazioni all'acquisto;
- Definire un piano di vendita;
- Identificare le caratteristiche di una rete di vendita;
- Valutare le politiche di vendita in rapporto alle politiche adottate dalle imprese concorrenti;
- Individuare le tecniche e gli strumenti usati per pubblicizzare il prodotto;
- Identificare le strategie di fidelizzazione del cliente.

5. Per Valutare la fattibilità di un'idea d'impresa il soggetto deve sapere come:

- Identificare i potenziali rischi connessi all'idea di impresa;
- Individuare le criticità riconducibili all'idea di impresa interpretandole in termini di punti di forza e di debolezza;
- Valutare la fattibilità delle azioni da adottare per valorizzare i punti di forza e rinforzare i punti di debolezza connessi all'idea di impresa;
- Identificare i tempi di sviluppo dell'idea di impresa verificandone la rispondenza con i tempi attesi per la proposta del progetto;
- Verificare la disponibilità delle risorse strategiche per la realizzazione dell'idea di impresa

6. Per Identificare il modello organizzativo più efficace per l'impresa, avendo cura di favorire comportamenti nelle organizzazioni all'insegna del rispetto di un sistema fondato sulla tutela e sul reciproco riconoscimento della dignità per il pieno esercizio della cittadinanza il soggetto deve sapere come:

- Identificare i modelli organizzativi più frequentemente adottati nel settore di appartenenza dell'impresa
- Identificare le funzioni aziendali e le attività svolte al loro interno
- Identificare lo stile di leadership adottato dall'azienda
- Rappresentare graficamente la struttura e le funzioni dell'azienda
- Favorire comportamenti rispettosi delle libertà politiche, sindacali e religiose
- Favorire comportamenti all'insegna della responsabilità personale nelle attività in ambito lavorativo
- Promuovere tra i superiori e i collaboratori pari dignità e reciproco riconoscimento dei diritti/doveri.
- Rilevare bisogni di informazione propri e di tutte le persone coinvolte nella vita aziendale in materia di cittadinanza attiva e promozione sociale dell'individuo
- Rilevare e segnalare tempestivamente criticità nelle relazioni umane che mettano a rischio la tutela dei diritti dei soggetti coinvolti
- Realizzare interventi atti a superare le criticità, attraverso procedure condivise, adottando uno stile Problem Solving

7. Per Contribuire alla politica aziendale di garanzia dei diritti/doveri il soggetto deve sapere come:

- Selezionare le norme più significative che regolano il rapporto di lavoro (indicandole al tecnico)
- Selezionare materiale informativo sui contratti collettivi di lavoro e sugli obblighi di legge (indicandolo al tecnico)
- Identificare funzioni e compiti delle Direzioni Provinciali del Lavoro e delle istituzioni di tutela del lavoro (ASL, Ispettorato del lavoro, INAIL, etc.)
- Stabilire rapporti con le Direzioni Provinciali del Lavoro e delle istituzioni di tutela del lavoro (ASL, Ispettorato del lavoro, INAIL, etc.)
- Individuare le parti del CCNL che identificano i diritti/doveri del lavoratore
- Monitorare l'osservanza normativa nell'impiego del lavoro atipico
- Riconoscere, a partire dal proprio contesto operativo, l'insieme degli eventuali accordi derivanti dalla contrattazione aziendale tra le parti

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Sviluppare un'idea di impresa
2. Identificare le caratteristiche del settore e del mercato di riferimento dell'idea di business
3. Definire le caratteristiche economiche e finanziarie di un business
4. Definire un piano di marketing
5. Valutare la fattibilità di un'idea d'impresa
6. Identificare il modello organizzativo più efficace per l'impresa, avendo cura di favorire comportamenti nelle organizzazioni all'insegna del rispetto di un sistema fondato sulla tutela e sul reciproco riconoscimento della dignità per il pieno esercizio della cittadinanza
7. Contribuire alla politica aziendale di garanzia dei diritti/doveri

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1. ■ Illustrare le azioni da compiere per identificare un'idea di impresa, motivando la scelta delle azioni in relazione all'obiettivo che si intende perseguire	■ Pertinenza delle azioni rispetto agli obiettivi ■ Pertinenza delle motivazioni in relazione alla scelta dell'azione indicata
2. ■ Indicare le azioni da compiere per identificare le caratteristiche del settore e del mercato di riferimento dell'idea di business	■ Completezza della indicazione rispetto alle fonti di informazione del settore e del mercato di riferimento ■ Pertinenza delle azioni rispetto agli obiettivi
3. ■ Rappresentare il fabbisogno finanziario connesso alla realizzazione dell'idea di impresa, indicando le relative fonti di finanziamento e prevedendo tempi e modalità per raggiungere il punto di pareggio dei costi	■ Coerenza tra il fabbisogno finanziario stimato, le voci di spesa che concorrono a determinare tale fabbisogno ■ Esaustività delle voci di spesa stimate rispetto alla realizzazione dell'idea di impresa ■ Completezza del piano dei costi e dei ricavi stimato
4. ■ Formalizzare il piano di marketing per la commercializzazione di un prodotto	■ Completezza rispetto: alle caratteristiche e al trend del mercato oggetto di analisi, alla strategia di posizionamento dell'azienda in mercato
5. ■ Indicare le azioni da compiere per valutare la fattibilità di un'idea di impresa, motivando la scelta delle azioni in relazione all'obiettivo che si intende perseguire	■ Completezza dell'illustrazione rispetto alle forme giuridiche adottabili; ai fattori di rischio: tempi, esposizione finanziaria, instabilità di mercato, rischio di impresa, competitività di mercato; punti di forza e debolezza del business, etc. ■ Pertinenza delle azioni rispetto agli obiettivi
6. ■ Indicare le azioni che consentono di identificare un modello organizzativo più efficace per l'impresa motivandone la scelta e le modalità per il raggiungimento degli obiettivi	■ Pertinenza delle motivazioni in relazione alla scelta dell'azione indicata ■ Pertinenza delle azioni indicate rispetto al controllo del raggiungimento degli obiettivi aziendali definiti
7. ■ Illustrare le principali azioni necessarie per contribuire alla politica aziendale di garanzia dei diritti/doveri in relazione alla redazione del bilancio sociale d'impresa motivando la scelta delle azioni in relazione all'obiettivo che si intende perseguire	■ Pertinenza delle azioni rispetto agli obiettivi ■ Pertinenza delle motivazioni in relazione alla scelta delle azioni indicate

UNITÀ CAPITALIZZABILI DI BASE

Analizzare i fenomeni fisici, chimici e naturali complessi che caratterizzano il contesto della vita quotidiana e professionale.

A – COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

8. Controllare il funzionamento delle apparecchiature di uso quotidiano e professionale, attraverso il monitoraggio e l'utilizzo ragionato delle grandezze e dei fenomeni chimico-fisici
9. Fornire al personale addetto indicazioni per individuare i materiali naturali e sintetici più adatti alle molteplici attività professionali
10. Attivare corrette iniziative di raccolta differenziata dei diversi materiali (anche speciali, pericolosi, ecc..) per migliorare le condizioni dell'ambiente naturale nel rispetto delle sue caratteristiche

1.

Per Controllare il funzionamento delle apparecchiature di uso quotidiano e professionale, attraverso il monitoraggio e l'utilizzo ragionato delle grandezze e dei fenomeni chimico-fisici **il soggetto deve sapere come:**

- Monitorare, secondo una periodicità ottimale, i valori delle grandezze chimico-fisiche, controllando il funzionamento degli strumenti di registrazione appositi (Led, termostato, manometro, display digitale / analogico, banda di registrazione dei valori, ecc.)
- Verificare che i valori registrati ricadano nel range di tolleranza ammesso
- Predisporre, nell'ambito delle proprie competenze, idonei interventi nel caso in cui i valori monitorati si discostino in maniera significativa dal margine di tolleranza
- Incaricare gli operatori preposti all'eventuale ripristino delle condizioni ottimali o ristabilirle in autonomia
- Informare i responsabili delle eventuali anomalie riscontrate

2.

Per Fornire al personale addetto indicazioni per individuare i materiali naturali e sintetici più adatti alle molteplici attività professionali **il soggetto deve sapere come:**

- Eseguire una ricognizione dei materiali disponibili allo svolgimento di un'attività
- Individuare almeno due materiali le cui caratteristiche rispondano in maniera soddisfacente alle esigenze dell'attività
- Predisporre le modalità di utilizzo dei materiali individuati nella specifica attività

3.

Per Attivare corrette iniziative di raccolta differenziata dei diversi materiali (anche speciali, pericolosi, ecc..) per migliorare le condizioni dell'ambiente naturale nel rispetto delle sue caratteristiche **il soggetto deve sapere come:**

- Riconoscere le caratteristiche dei materiali e degli oggetti non più idonei all'uso
- Predisporre interventi per la separazione e la raccolta dei materiali e degli oggetti di scarto
- Sostituire i materiali rimossi con materiali ed oggetti idonei alle specifiche attività
- Contattare gli enti/aziende preposte per il corretto smaltimento dei rifiuti speciali/pericolosi, raccolti in modo differenziato

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Controllare il funzionamento delle apparecchiature di uso quotidiano e professionale, attraverso il monitoraggio e l'utilizzo ragionato delle grandezze e dei fenomeni chimico-fisici
2. Fornire al personale addetto indicazioni per individuare i materiali naturali e sintetici più adatti alle molteplici attività professionali
3. Attivare corrette iniziative di raccolta differenziata dei diversi materiali (anche speciali, pericolosi, ecc..) per migliorare le condizioni dell'ambiente naturale nel rispetto delle sue caratteristiche

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
3. ■ Fornire indicazioni sugli interventi da attivare in caso di malfunzionamento di un'apparecchiatura, attraverso il monitoraggio dello specifico intervallo di tolleranza delle grandezze e dei fenomeni chimico-fisici osservati	■ Coerenza degli interventi da attivare rispetto al malfunzionamento riscontrato
4. ■ Confrontare più materiali naturali e sintetici in relazione alle loro possibilità di utilizzo in una specifica attività	■ Corretta distinzione delle caratteristiche e delle peculiarità dei materiali in relazione al loro utilizzo
3. ■ Indicare le procedure di prassi per la raccolta differenziata e per la sostituzione di un materiale non più idoneo all'uso	■ Procedure correttamente individuate in relazione alla raccolta differenziata

UNITÀ CAPITALIZZABILI DI BASE - B

Analizzare i fenomeni fisici, chimici e naturali complessi che caratterizzano il contesto della vita quotidiana e professionale.

A - COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

11. Controllare il funzionamento delle apparecchiature di uso quotidiano e professionale, attraverso il monitoraggio e l'utilizzo ragionato delle grandezze e dei fenomeni chimico-fisici
12. Fornire al personale addetto indicazioni per individuare i materiali naturali e sintetici più adatti alle molteplici attività professionali
13. Attivare corrette iniziative di raccolta differenziata dei diversi materiali (anche speciali, pericolosi, ecc..) per migliorare le condizioni dell'ambiente naturale nel rispetto delle sue caratteristiche

1.

Per Controllare il funzionamento delle apparecchiature di uso quotidiano e professionale, attraverso il monitoraggio e l'utilizzo ragionato delle grandezze e dei fenomeni chimico-fisici **il soggetto deve sapere come:**

- Monitorare, secondo una periodicità ottimale, i valori delle grandezze chimico-fisiche, controllando il funzionamento degli strumenti di registrazione appositi (Led, termostato, manometro, display digitale / analogico, banda di registrazione dei valori, ecc.)
- Verificare che i valori registrati ricadano nel range di tolleranza ammesso
- Predisporre, nell'ambito delle proprie competenze, idonei interventi nel caso in cui i valori monitorati si discostino in maniera significativa dal margine di tolleranza
- Incaricare gli operatori preposti all'eventuale ripristino delle condizioni ottimali o ristabilirle in autonomia
- Informare i responsabili delle eventuali anomalie riscontrate

2.

Per Fornire al personale addetto indicazioni per individuare i materiali naturali e sintetici più adatti alle molteplici attività professionali **il soggetto deve sapere come:**

- Eseguire una ricognizione dei materiali disponibili allo svolgimento di un'attività
- Individuare almeno due materiali le cui caratteristiche rispondano in maniera soddisfacente alle esigenze dell'attività
- Predisporre le modalità di utilizzo dei materiali individuati nella specifica attività

3.

Per Attivare corrette iniziative di raccolta differenziata dei diversi materiali (anche speciali, pericolosi, ecc..) per migliorare le condizioni dell'ambiente naturale nel rispetto delle sue caratteristiche **il soggetto deve sapere come:**

- Riconoscere le caratteristiche dei materiali e degli oggetti non più idonei all'uso
- Predisporre interventi per la separazione e la raccolta dei materiali e degli oggetti di scarto
- Sostituire i materiali rimossi con materiali ed oggetti idonei alle specifiche attività
- Contattare gli enti/aziende preposte per il corretto smaltimento dei rifiuti speciali/pericolosi, raccolti in modo differenziato

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

4. Controllare il funzionamento delle apparecchiature di uso quotidiano e professionale, attraverso il monitoraggio e l'utilizzo ragionato delle grandezze e dei fenomeni chimico-fisici
5. Fornire al personale addetto indicazioni per individuare i materiali naturali e sintetici più adatti alle molteplici attività professionali
6. Attivare corrette iniziative di raccolta differenziata dei diversi materiali (anche speciali, pericolosi, ecc..) per migliorare le condizioni dell'ambiente naturale nel rispetto delle sue caratteristiche

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
5. ■ Fornire indicazioni sugli interventi da attivare in caso di malfunzionamento di un'apparecchiatura, attraverso il monitoraggio dello specifico intervallo di tolleranza delle grandezze e dei fenomeni chimico-fisici osservati	■ Coerenza degli interventi da attivare rispetto al malfunzionamento riscontrato
6. ■ Confrontare più materiali naturali e sintetici in relazione alle loro possibilità di utilizzo in una specifica attività	■ Corretta distinzione delle caratteristiche e delle peculiarità dei materiali in relazione al loro utilizzo
3. ■ Indicare le procedure di prassi per la raccolta differenziata e per la sostituzione di un materiale non più idoneo all'uso	■ Procedure correttamente individuate in relazione alla raccolta differenziata

UNITÀ CAPITALIZZABILI DI BASE - C

Utilizzare diverse tipologie di tecnologie informatiche e di strumenti di comunicazione ICT per programmare e pianificare attività e risorse, anche in ambito lavorativo, e per produrre documenti e calcoli complessi

A – COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. Produrre documenti elettronici (livello avanzato)
2. Svolgere operazioni, usando un foglio di calcolo elettronico (livello avanzato)
3. Gestire un archivio dati (livello avanzato)
4. Realizzare presentazioni (livello avanzato)
5. Navigare in Internet (livello avanzato)
6. Comunicare attraverso l'informatica (livello avanzato)

1.

Per Produrre documenti elettronici (livello avanzato) il soggetto deve sapere come:

- Aprire un software per la videoscrittura
- Creare un nuovo documento e salvarlo, oppure aprire un documento già esistente, ricordando di salvare le modifiche apportate
- Scrivere un testo, o lavorare con le sezioni di un documento, utilizzando gli strumenti di formattazione avanzata
- Impostare la struttura di un documento e generare "indici" e "sommari"
- Automatizzare il documento con macro, moduli e campi
- Utilizzare gli strumenti di "versioning" dei documenti
- Proteggere il documento, usando appropriati strumenti di protezione
- Preparare un documento per la pubblicazione sul web e pubblicarlo
- Integrare i documenti elettronici, incorporando dati, tabelle e oggetti propri di altri applicativi (fogli elettronici, presentazioni, ecc..)
- Chiudere il software a fine lavoro

2.

Per Svolgere operazioni, usando un foglio di calcolo elettronico (livello avanzato) il soggetto deve sapere come:

- Aprire un software di fogli di calcolo
- Creare e salvare un nuovo foglio, oppure aprire un foglio già esistente ricordando di salvare le modifiche apportate
- Ordinare e gestire elenchi di dati, presenti nel foglio
- Filtrare e cercare i dati nel foglio di calcolo
- Utilizzare strutture e tabelle complesse per trarre informazioni da una matrice di dati
- Eseguire proiezioni statistiche sui dati
- Utilizzare gli strumenti di analisi dei dati
- Creare e utilizzare modelli e macro
- Integrare i fogli di calcolo con altri applicativi (database, documenti elettronici, ecc..)
- Chiudere il software a fine lavoro

3.

Per Gestire un archivio dati (livello avanzato) il soggetto deve sapere come:

- Avviare il software per la gestione di archivi dati
- Creare query avanzate, inserendo criteri di filtraggio e ordinamento
- Creare report
- Modificare la struttura di un report, variando il formato dei dati e aggiungendo controlli
- Importare e/o esportare i dati da e verso altri database o altri applicativi
- Usare strumenti per automatizzare un database
- Proteggere un database con strumenti di protezione integrati
- Chiudere il software a fine lavoro

4.

Per Realizzare presentazioni (livello avanzato) il soggetto deve sapere come:

- Avviare il software per la realizzazione di presentazioni
- Creare una nuova presentazione e salvarla, oppure aprire una già esistente, ricordando di salvare le modifiche apportate
- Utilizzare organigrammi e grafici
- Integrare le presentazioni con gli effetti multimediali (filmati e suoni)
- Impostare schemi, sfondi e colori
- Preparare la presentazione per la pubblicazione sul web, e pubblicarla
- Importare e/o esportare oggetti da e verso altri applicativi, per integrare le presentazioni
- Chiudere il software a lavoro ultimato

5.

Per Navigare in Internet (livello avanzato) il soggetto deve sapere come:

- Avviare il browser, gestendo le opzioni avanzate
- Attivare filtri e controlli per proteggere la navigazione da contenuti indesiderati, e *cookies* per automatizzare la navigazione
- Gestire le connessioni
- Gestire le integrazioni del browser con altri applicativi (posta elettronica, editor html, rubrica, ecc..)
- Disconnettersi e chiudere il browser

6.

Per Comunicare attraverso l'informatica (livello avanzato) il soggetto deve sapere come:

- Avviare il software di posta elettronica
- Effettuare operazioni di manutenzione di un sistema di messaggistica (spostamento dell'archivio dei messaggi, svuotamento della cartella di posta eliminata, ecc..)
- Inserire la firma digitale in un messaggio
- Crittografare un messaggio
- Applicare le regole di netiquette nelle comunicazioni in rete
- Contribuire alla redazione del sito web del proprio ambito lavorativo, verificandone i contenuti, la funzionalità e l'accessibilità
- Effettuare l'utilizzo integrato di reti telefoniche e informatiche (rete dati, commutata pubblica- PSTN, rete digitale integrata nei servizi- ISDN, linea digitale asimmetrica –ADSL, sistema universale di telecomunicazione –UMTS, ecc..)
- Disconnettere il software di posta e chiudere l'applicazione

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Produrre documenti elettronici (livello avanzato)
2. Svolgere operazioni, usando un foglio di calcolo elettronico (livello avanzato)
3. Gestire un archivio dati (livello avanzato)
4. Realizzare presentazioni (livello avanzato)
5. Navigare in Internet (livello avanzato)
6. Comunicare attraverso l'informatica (livello avanzato)

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1. <ul style="list-style-type: none"> ■ Creare una "macro" per automatizzare la generazione di un sommario, di un documento predefinito ■ Preparare un documento per la pubblicazione sul web e proteggerlo da accessi indesiderati 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Corretto funzionamento della "macro" ■ Funzionamento del sistema di protezione del documento ■ Correttezza della formattazione del documento per il web
2. <ul style="list-style-type: none"> ■ Filtrare una serie di dati ed ordinarli in base a specifici parametri ■ Effettuare un'analisi statistica (calcolo di media, varianza, indice di correlazione, ecc..) su un gruppo predefinito di dati, ed esportare i risultati in un documento elettronico 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coerenza del filtro e dell'ordinamento applicato ai dati ■ Correttezza degli indici statistici calcolati e della procedura di esportazione
3. <ul style="list-style-type: none"> ■ Creare una "query", applicando criteri e filtri di selezione ■ Creare un report, applicando una specifica formattazione e controlli predefiniti 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Funzionalità della "query" e dei filtri applicati ■ Chiarezza e leggibilità dei dati contenuti nel report

<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Creare una presentazione, inserendo un grafico, un organigramma ed un effetto audio predefiniti, variando il colore dello sfondo di tutte le diapositive. Esportare, infine, l'organigramma generato, in un documento elettronico.	<ul style="list-style-type: none">■ Corrispondenza tra le caratteristiche della presentazione rispetto agli input forniti■ Integrità della forma e del contenuto dell'organigramma nel documento elettronico di destinazione
<p>5.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Creare una nuova connessione, impostando i parametri per garantire l'accesso ad Internet, associandola, poi, al browser predefinito■ Visualizzare il contenuto html di una pagina web, e copiarne una parte in un editor html	<ul style="list-style-type: none">■ Funzionamento della connessione per l'accesso ad Internet■ Presenza di un codice html predefinito, in un documento
<p>6.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Effettuare lo spostamento dell'archivio dei messaggi di una casella di posta elettronica■ Scrivere un messaggio di posta elettronica, rispettando le regole di <i>netiquette</i>, firmarlo digitalmente ed inviarlo	<ul style="list-style-type: none">■ Correttezza della procedura di spostamento dell'archivio dei messaggi di posta elettronica■ Rispondenza con le regole di netiquette■ Presenza della firma digitale nel messaggio

UNITÀ CAPITALIZZABILI DI BASE - D**Organizzare il lavoro attraverso l'elaborazione di strategie basate su modelli gestionali economico-matematici****A – COMPETENZE**

Il soggetto è in grado di:

1. Realizzare un'indagine statistica dei dati del contesto di riferimento (territorio, azienda, ecc..)
2. Effettuare la ricognizione delle risorse (umane, logistiche, finanziarie, strutturali, ecc..) disponibili
3. Pianificare le attività funzionali alla realizzazione di un obiettivo dato
4. Assegnare funzioni e compiti alle risorse umane individuate
5. Monitorare le fasi di un processo individuando possibili azioni di miglioramento

1.

Per Realizzare un'indagine statistica dei dati del contesto di riferimento (territorio, azienda, ecc..)

il soggetto deve sapere come:

- Individuare simboli, regole e strumenti statistici
- Raccogliere i dati del contesto di riferimento
- Analizzare i dati (attraverso il calcolo della media ponderata, scarti, varianza, frequenze, indici statistici o altro)
- Interpretare i dati raccolti
- Rappresentare i dati raccolti attraverso rappresentazioni grafiche (diagrammi cartesiani, videogrammi, ecc..)
- Redigere un report dell'analisi effettuata

2.

Per Effettuare la ricognizione delle risorse (umane, logistiche, finanziarie, strutturali, ecc..) disponibili il soggetto deve sapere come:

- Individuare le fonti disponibili (archivio, registro verbali, documento di bilancio, ecc...)
- Rilevare dalle fonti individuate i dati opportuni, attraverso la rilevazione diretta (questionari, interviste, ecc..) o indiretta (report di indagine già effettuato, siti internet, ecc..)
- Sistematizzare i dati emersi in una tabella di sintesi

3.

Per Pianificare le attività funzionali alla realizzazione di un obiettivo dato il soggetto deve sapere come:

- Individuare le attività funzionali alla realizzazione di un obiettivo dato
- Elaborare una sequenza logica delle attività individuate
- Fissare i tempi utili alla realizzazione delle attività
- Fissare le risorse funzionali alla realizzazione delle attività
- Stilare un cronogramma

4.

Per Assegnare funzioni e compiti alle risorse umane individuate il soggetto deve sapere come:

- Confrontare i dati della tabella di sintesi in merito alla ricognizione delle risorse umane disponibili con le risorse fissate nel cronogramma delle attività
- Scegliere le risorse più idonee alla funzione da svolgere
- Conferire, alle risorse scelte, l'incarico, dettagliandone i relativi compiti
- Stilare la matrice delle responsabilità

5.

Per Monitorare le fasi di un processo individuando possibili azioni di miglioramento il soggetto deve sapere come:

- Elaborare strumenti di monitoraggio (questionari, interviste, ecc..)
- Somministrare gli strumenti elaborati, ai soggetti coinvolti nel processo, prima, durante e dopo la fase produttiva
- Raccogliere i dati
- Elaborare i dati raccolti
- Confrontare i dati elaborati relativi agli obiettivi raggiunti con quelli programmati
- Individuare le criticità emerse
- Definire le possibili azioni di miglioramento
- Stilare un report
- Consegnare il report agli organi decisionali

B - DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Realizzare un'indagine statistica dei dati del contesto di riferimento (territorio, azienda, ecc..)
2. Effettuare la ricognizione delle risorse (umane, logistiche, finanziarie, strutturali, ecc..) disponibili
3. Pianificare le attività funzionali alla realizzazione di un obiettivo dato
4. Assegnare funzioni e compiti alle risorse umane individuate
5. Monitorare le fasi di un processo individuando possibili azioni di miglioramento

il soggetto deve dimostrare di:

gli indicatori sono:

1.

- Elaborare un report statistico relativo ad un contesto assegnato, utilizzando simboli e regole statistiche e rappresentazioni grafiche

- Completezza e pertinenza dei dati raccolti
- Corretto utilizzo di simboli e regole statistiche
- Livello di padronanza degli strumenti statistici
- Adeguatezza degli strumenti di rappresentazione grafica
- Grado di esaustività del report di analisi

2.

- Elaborare una tabella di sintesi in merito alla ricognizione delle risorse disponibili in relazione ad un contesto assegnato, a seguito della individuazione delle fonti adeguate e della relativa rilevazione dei dati

- Pertinenza delle fonti individuate
- Grado di correttezza dei dati rilevati
- Livello di sintesi dei dati

<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Elaborare un cronogramma delle attività funzionali all'ottimizzazione di tempi e risorse da assegnare individuando le attività funzionali alla realizzazione di un obiettivo dato	<ul style="list-style-type: none">■ Correttezza delle attività individuate■ Coerenza nella sequenza logica delle attività elaborate■ Livello di ottimizzazione delle risorse (umane, logistiche, finanziarie, strutturali, ecc...) fissate
<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none">■ A partire da un cronogramma delle attività assegnato, elaborare una matrice delle responsabilità, descrivendo anche le procedure necessarie per il conferimento degli incarichi	<ul style="list-style-type: none">■ Livello di pertinenza nella scelta delle risorse■ Livello di formalizzazione della lettera di conferimento dell'incarico■ Completezza delle procedure illustrate
<p>5.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Elaborare un report di monitoraggio, individuando criticità e proposte di azioni di miglioramento, a seguito di un'attività di monitoraggio realizzata in riferimento ad un determinato processo	<ul style="list-style-type: none">■ Pertinenza e correttezza di elaborazione di un report■ Livello di padronanza degli strumenti di monitoraggio■ Pertinenza e correttezza nella rilevazione ed elaborazione dei dati■ Corretta rilevazione delle criticità■ Pertinenza delle azioni di miglioramento proposte

UNITÀ CAPITALIZZABILI DI BASE - E

Interpretare ed elaborare testi complessi, orali e scritti, anche in situazioni lavorative, per comunicare con gli altri, avvalendosi di modalità espressive diversificate e pertinenti

A – COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. Leggere, ad alta voce e in modo fluido e scorrevole, un testo, anche di aree semantiche non note, con intonazione ed espressività, utilizzando la tecnica con padronanza
2. Cogliere il significato, attraverso la lettura, di testi di vario genere (letterari e non) inerenti anche all'ambito lavorativo
3. Ascoltare comunicazioni di diversa natura, legate anche a contesti professionali
4. Esporre, con un discorso ben strutturato e logico, pertinente dal punto di vista lessicale, idee, conoscenze e contenuti anche in contesti complessi e lavorativi
5. Elaborare forme diversificate di scrittura (saggio, relazione, lettere di lavoro ecc..) pertinenti, dal punto di vista concettuale e linguistico-formale, al modello richiesto e agli scopi prefissati

1.

Per Leggere, ad alta voce e in modo fluido e scorrevole, un testo, anche di aree semantiche non note, con intonazione ed espressività, utilizzando la tecnica con padronanza **il soggetto deve sapere come:**

- Riprodurre correttamente in suoni i segni grafici, anche appartenenti ad aree semantiche non note, avvalendosi di una pronuncia fluida e scorrevole
- Individuare il tipo di testo (informativo, argomentativo, descrittivo, ecc..), la destinazione d'uso, la funzione comunicativa e il contesto per realizzare una modalità di lettura adeguata (*skimming*: lettura veloce e *scanning*: ricerca di informazioni)
- Usare una giusta intonazione, attribuendo una specifica valenza ai diversi segni di interpunzione (distinguere pause forti da pause deboli), e riconoscendo la struttura logica del testo

2.

Per Cogliere il significato, attraverso la lettura, di testi di vario genere (letterari e non) inerenti anche all'ambito lavorativo **il soggetto deve sapere come:**

- Individuare le differenze tra le tipologie testuali diverse, riconoscendone la specifica struttura e la destinazione d'uso (saggistica, trattatistica, testi tecnico-scientifici, ecc..)
- Rintracciare le linee guida dei testi letti, cogliendone elementi fondamentali di contenuto e di stile
- Individuare la funzione delle idee secondarie rispetto al nucleo centrale (funzione esplicativa, esemplificativa, ecc..)
- Operare inferenze complesse, collegando le informazioni fornite dal testo con il proprio patrimonio cognitivo
- Riconoscere gli scopi del testo e il punto di vista dell'autore
- Individuare l'intenzione comunicativa (anche implicita) mediante un percorso di ricostruzione delle caratteristiche salienti del testo (lessico, tipologia, ecc..)
- Individuare l'ideologia dell'autore, il suo sistema di valori, ed i giudizi e posizioni culturali
- Per il testo letterario in prosa e poesia, applicare corrette procedure di analisi
- Esprimere, in una sintesi, motivati giudizi su quanto letto

3.

Per Ascoltare comunicazioni di diversa natura, legate anche a contesti professionali **il soggetto deve sapere come:**

- In una comunicazione, riconoscere ruolo e significato dei vari fattori costitutivi
- Riconoscere il tipo di messaggio e il contesto di appartenenza per mettere in atto strategie diversificate di ascolto
- Interpretare le informazioni generali e particolari di una comunicazione, la finalità (esplicita o implicita) per cui è stata prodotta, selezionando ciò che è fondamentale da ciò che è secondario e collegando fra loro le informazioni
- Interpretare la valenza comunicativa dei fattori non linguistici del messaggio (mimica, gestualità, ecc...) collegando le informazioni contenute nella comunicazione con il contesto non verbale
- Individuare gli elementi intonativi di enunciati dichiarativi, conativi, interrogativi, ecc..., al fine di valutare criticamente le intenzioni comunicative del parlante
- Usare, in un contesto di comunicazione interattiva, una tecnica di ascolto attivo e critico per selezionare gli elementi di cui avvalersi per la realizzazione del proprio intervento
- Usare una tecnica flessibile di ascolto a seconda della situazione (es. ascolto con interazione comunicativa diretta e scambio di ruoli emittente/ricevente; ascolto diretto senza scambio di ruoli; ascolto indiretto)

4.

Per Esporre, con un discorso ben strutturato e logico, pertinente dal punto di vista lessicale, idee, conoscenze e contenuti anche in contesti complessi e lavorativi **il soggetto deve sapere come:**

- Esprimersi con una buona pronuncia e con una dizione chiara e perfettamente comprensibile
- Usare pause ed intonazioni appropriate al tipo di enunciato (dichiarativo, informativo, conativo, ecc..) ed al contesto comunicativo (ricevente, argomento, ecc...)
- Adeguare, alla situazione comunicativa ed ai suoi scopi, l'organizzazione complessiva del discorso (struttura sintattica dei periodi, scelte lessicali, registro linguistico, ecc..)
- Usare un ampio repertorio linguistico costituito da lessico di base e lessico specialistico
- Structurare periodi organici, interrelando coerentemente informazioni principali ed elementi di supporto
- Individuare lo scopo della comunicazione, l'oggetto, le informazioni da trasmettere ed adeguare la comunicazione stessa a questi elementi
- Scegliere i sottocodici linguistici, il punto di vista (soggettivo e oggettivo) e il tono (neutro, emotivo, ecc..) adeguati al tipo di comunicazione
- Utilizzare elementi deittici e non verbali per rendere più efficace la comunicazione
- Modificare la comunicazione in base al feedback degli interlocutori, mirando a tener desta l'attenzione.

5.

Per Elaborare forme diversificate di scrittura (saggio, relazione, lettere di lavoro ecc..) pertinenti, dal punto di vista concettuale e linguistico-formale, al modello richiesto e agli scopi prefissati **il soggetto deve sapere come:**

- Utilizzare la competenza ortografica e la padronanza della punteggiatura
- Comporre periodi corretti sul piano sintattico-grammaticale
- Scegliere la struttura sintattica della frase (semplice o complessa) più adatta alle caratteristiche (tipologia testuale, funzione linguistica, registro, ecc..) del testo da produrre
- Attingere dal proprio repertorio lessicale i lessemi specifici più adeguati all'argomento

- Compiere scelte lessicali pertinenti alla situazione comunicativa (registro, sottocodice, destinatario, ecc..) e modificarle, nella fase di revisione, per conferire maggiore precisione semantica al testo
- Contestualizzare l'uso di sinonimi e perifrasi
- Individuare le caratteristiche peculiari delle diverse tipologie (espressive, descrittive, narrative, argomentative, ecc..) per realizzare testi congruenti sotto il profilo concettuale e formale
- Organizzare sistematicamente la pianificazione di uno scritto, affinché risulti coerente e coeso, prevedendo la scansione e la successione delle parti che lo costituiscono
- Sviluppare, in modo esauriente e personale, i contenuti concettuali per produrre testi originali
- Rivedere il testo prodotto per operare sostituzioni, eliminare ripetizioni e migliorare l'efficacia comunicativa

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Leggere, ad alta voce e in modo fluido e scorrevole, un testo, anche di aree semantiche non note, con intonazione ed espressività, utilizzando la tecnica con padronanza
2. Cogliere il significato, attraverso la lettura, di testi di vario genere (letterari e non) inerenti anche all'ambito lavorativo
3. Ascoltare comunicazioni di diversa natura, legate anche a contesti professionali
4. Esporre, con un discorso ben strutturato e logico, pertinente dal punto di vista lessicale, idee, conoscenze e contenuti anche in contesti complessi e lavorativi
5. Elaborare forme diversificate di scrittura (saggio, relazione, lettere di lavoro ecc..) pertinenti, dal punto di vista concettuale e linguistico-formale, al modello richiesto e agli scopi prefissati

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1. ■ Leggere testi diversi per tipologia (articoli di giornale, saggi, relazioni tecniche, ecc..), prestando attenzione all'intonazione, alla punteggiatura, alla dizione delle parole e alle diverse variabili comunicative	■ Fluidità e disinvoltura nella lettura (dizione chiara, rispetto della punteggiatura, ecc..) ■ Rispetto delle diverse variabili comunicative ■ Adeguatezza nella scelta della tecnica di lettura con lo scopo prefissato
2. ■ Comprendere, attraverso la lettura, testi diversi per tipologia, individuandone in una sintesi gli elementi fondamentali di contenuto e di stile, gli scopi per cui è stato prodotto e il punto di vista dell'autore, apportando opinioni personali e motivati giudizi critici	■ Corretta individuazione del nucleo centrale, delle informazioni di supporto e del punto di vista dell'autore ■ Originalità e pertinenza degli apporti personali ■ Grado di esaustività e completezza della sintesi ■ Pertinenza dei giudizi critici formulati
3. ■ Mettere in atto tecniche di ascolto attivo, diversificate nella strategia in rapporto al tipo di messaggio e al contesto, per interpretare, in una sintesi, i vari fattori espliciti ed impliciti della comunicazione, anche per pianificare il proprio intervento o per riutilizzare, in modo personale, le informazioni recepite.	■ Correttezza e pertinenza nell'individuazione dei vari elementi della comunicazione ■ Grado di completezza ed organicità della sintesi ■ Significatività dei rilievi critici.

<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Assegnato uno specifico argomento (anche di contenuto professionale), strutturare una comunicazione complessa: <ul style="list-style-type: none"> - articolando informazioni principali ed elementi di supporto; - individuando tutte le variabili della comunicazione (struttura sintattica dei periodi, scelta lessicale, registro linguistico, ecc..) - usando un repertorio linguistico con lessico specifico ■ Prendere parte ad un dibattito (anche di natura professionale) per avanzare ipotesi, porre e porsi domande e proporre soluzioni, utilizzando un pensiero divergente, rielaborando criticamente differenti proposte 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coerenza e coesione nell'articolazione del discorso ■ Padronanza delle strutture sintattiche ■ Varietà ed appropriatezza del lessico specifico ■ Grado di originalità delle proposte e delle soluzioni avanzate ■ Pertinenza degli interventi critici
<p>5.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produrre uno scritto coerente e coeso nell'architettura interna, in linea con i requisiti della tipologia testuale indicata, arricchito con apporti critici personali attraverso un linguaggio vario ed appropriato per scelte lessicali e sintattiche. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aderenza alla tipologia testuale data ■ Rispetto delle regole ortografiche e sintattico-grammaticali ■ Grado di varietà e pertinenza nelle scelte lessicali ■ Livello di complessità e grado di chiarezza della struttura morfo-sintattica dei periodi ■ Grado di coerenza e coesione dell'organizzazione interna del testo ■ Grado di incisività e originalità degli apporti personali

UNITÀ CAPITALIZZABILI DI BASE -F**Analizzare e descrivere i segni e le testimonianze dei processi storici e culturali relativi al contesto locale, nazionale ed europeo cogliendone i nessi****A – COMPETENZE**

Il soggetto è in grado di:

1. Correlare le diverse opere architettoniche, artistiche e culturali presenti in un determinato contesto al relativo periodo storico-artistico-culturale (locale, nazionale o europeo)
2. Individuare gli elementi caratteristici di opere architettoniche, artistiche e culturali afferenti ad un determinato periodo storico-artistico-culturale (locale, nazionale o europeo)
3. Descrivere, in forma orale e scritta, valutazioni, fattori estetici, elementi critici relativi alle trasformazioni del paesaggio urbano e rurale, ad opere architettoniche, artistiche e culturali relative ad un determinato periodo storico o filone artistico culturale (locale, nazionale o europeo)
4. Cogliere i nessi tra i segni e le testimonianze dei periodi storici che maggiormente hanno influito sulle trasformazioni e la caratterizzazione del proprio contesto territoriale

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1. ■ A partire da un'opera architettonica artistica o culturale data, attribuirvi il periodo storico, il filone artistico/architettonico o la corrente culturale in cui l'opera è stata realizzata	■ Correttezza della correlazione effettuata
2. ■ A partire da un'opera architettonica artistica o culturale data, elencare gli elementi caratterizzanti e indicativi del periodo storico, del filone artistico/architettonico o della corrente culturale cui l'opera appartiene	■ Completezza, correttezza e coerenza logica degli elementi caratteristici illustrati
3. ■ Illustrare i fattori estetici e gli elementi caratterizzanti il periodo storico, il filone artistico/architettonico o la corrente culturale, di un'opera data	■ Completezza, correttezza e coerenza delle caratteristiche dell'opera descritta
4. ■ Descrivere le caratteristiche di un contesto culturale dato, indicando le principali trasformazioni avvenute nel tempo e specificando i segni e le testimonianze dei periodi storici che maggiormente hanno influito sulle trasformazioni	■ Adeguatezza e coerenza delle caratteristiche descritte ■ Correttezza delle correlazioni storiche descritte

UNITÀ CAPITALIZZABILI DI BASE - G

Comprendere e scambiare semplici comunicazioni utilizzando la lingua straniera scritta e orale, in ambiti di carattere personale, quotidiano e professionale a livello A2

A – COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

5. Comprendere brevi testi scritti, espressi in linguaggio elementare, in un contesto semplice e familiare
6. Comprendere testi orali in una seconda lingua straniera, in un contesto semplice e familiare
7. Scrivere brevi testi utilizzando un linguaggio elementare, in un contesto semplice e familiare
8. Produrre testi orali in un linguaggio elementare, in un contesto semplice e familiare

1.

Per comprendere brevi testi scritti, espressi in linguaggio elementare, in un contesto semplice e familiare il soggetto deve sapere come:

- Leggere un breve testo (racconto, lettera, dialogo, ecc..) rispettando le principali regole fonetiche
- Riconoscere, in un breve testo, strutture e funzioni linguistiche elementari (aggettivi, sostantivi, semplici forme verbali, ecc.), individuando costrutti sintattici semplici
- Interpretare il senso globale del testo, comprendendo intere frasi anche grazie al supporto di immagini
- Riassumere il senso globale del testo

2.

Per comprendere testi orali in una seconda lingua straniera, in un contesto semplice e familiare il soggetto deve sapere come:

- Ascoltare un breve testo di difficoltà elementare e riconoscere il tipo di comunicazione (brevi dialoghi, canzoni, messaggi telefonici, descrizioni, richieste di informazione, ecc.)
- Individuare i ruoli degli interlocutori all'interno di una comunicazione
- Individuare suoni, fonemi ed anche elementi appartenenti alla comunicazione non verbale
- Estrapolare ed interpretare parole chiave, brevi frasi, espressioni di uso frequente, espressioni idiomatiche semplici e messaggi elementari
- Riconoscere, all'interno di una comunicazione, strutture e funzioni linguistiche elementari (aggettivi, sostantivi, semplici forme verbali, ecc.)

3.

Per scrivere brevi testi utilizzando un linguaggio elementare, in un contesto semplice e familiare il soggetto deve sapere come:

Scrivere brevi testi, utilizzando strutture e funzioni linguistiche elementari (aggettivi, sostantivi, semplici forme verbali, ecc..), e costrutti sintattici semplici
 Assumere, nella composizione di un testo scritto, funzioni comunicative diverse (descrittive, narrative, informative, ecc..) a seconda del contesto
 Approntare una prima stesura di testo focalizzando l'attenzione sull'argomento, organizzando il testo in maniera logica, coerente e sequenziale, utilizzando anche espressioni idiomatiche e rispettando le regole dello spelling

4.

Per produrre testi orali in un linguaggio elementare, in un contesto semplice e familiare il soggetto deve sapere come:

- Produrre brevi testi orali individuando, in prima analisi, l'oggetto della comunicazione (bisogni immediati, opinioni, descrizioni personali, ecc..)
- Organizzare oralmente un discorso, in maniera logico-sequenziale e coerente, utilizzando funzioni e strutture linguistiche elementari (aggettivi, sostantivi, semplici forme verbali, ecc.), e costrutti sintattici semplici
- Formulare oralmente, con una corretta pronuncia, domande e risposte, affermazioni e negazioni, utilizzando anche espressioni idiomatiche e attivando comportamenti non verbali

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Comprendere brevi testi scritti, espressi in linguaggio elementare, in un contesto semplice e familiare
2. Comprendere testi orali in una seconda lingua straniera, in un contesto semplice e familiare
3. Scrivere brevi testi utilizzando un linguaggio elementare, in un contesto semplice e familiare
4. Produrre testi orali in un linguaggio elementare, in un contesto semplice e familiare

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
3. ■ Leggere 2 o 3 brevi testi scritti (racconti, lettere, dialoghi, ecc.), cogliendone il senso globale e utilizzando le principali regole fonetiche	■ Livello di prontezza nella comprensione del senso globale ■ Rispetto delle regole fonetiche
4. ■ Ascoltare semplici comunicazioni orali (dialoghi, canzoni, brevi messaggi a voce o telefonici, richieste di informazioni, ecc.) espresse a ritmo lento, in contesti familiari, cogliendo parole chiave, espressioni idiomatiche semplici e messaggi elementari	■ Numero di informazioni comprese ■ Numero di suoni e fonemi individuati
3. ■ Scrivere (anche sotto dettatura), con un linguaggio elementare, brevi testi (descrizioni personali, lettere, riassunti, semplici presentazioni, ecc.) legati ad un contesto familiare, prestando attenzione alle regole della sintassi, del lessico, dello spelling e della punteggiatura. ■ Utilizzare un lessico appropriato per parafrasare e completare semplici testi con le parole mancanti	■ Numero di errori nell'uso dei costrutti grammaticali e dello spelling ■ Livello di varietà e pertinenza del lessico impiegato
4. ■ Partecipare a conversazioni semplici di varia natura (al telefono, in brevi interviste, incontri "faccia a faccia" o di gruppo), per esprimere opinioni e/o richiedere chiarimenti o informazioni. ■ Presentare brevi descrizioni o raccontare eventi legati ad un contesto semplice e familiare, prestando attenzione alla pronuncia e alla grammatica	■ Varietà lessicale ■ Livello di correttezza grammaticale e fonetica ■ Fluidità e pertinenza del discorso

UNITÀ CAPITALIZZABILI DI BASE - H

Gestire comunicazioni complesse su un'ampia gamma di argomenti, utilizzando la lingua straniera scritta e orale, anche in contesti lavorativi e poco noti a livello B2

A – COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. Comprendere testi scritti, (anche di argomento astratto e/o tecnico) di una certa lunghezza e complessità, nel contesto professionale di riferimento
2. Comprendere testi orali, (anche di argomento astratto e/o tecnico), di una certa complessità, nel contesto professionale di riferimento
3. Scrivere testi, anche di una certa lunghezza e complessità, utilizzando un linguaggio abbastanza complesso, nel contesto professionale di riferimento
4. Produrre testi orali (in un contesto poco noto) in un linguaggio abbastanza complesso, con scioltezza e spontaneità

1.

Per comprendere testi scritti, (anche di argomento astratto e/o tecnico) di una certa lunghezza e complessità, nel contesto professionale di riferimento **il soggetto deve sapere come:**

- Leggere un testo (descrizioni dettagliate, recensioni di film o libri, brevi rapporti o saggi) di una difficoltà, scritto in un linguaggio di una certa complessità
- Riconoscere strutture e funzioni linguistiche di livello “intermediate” (forme verbali semplici e composte, incluso verbi fraseologici e modali in contesti passati, futuri, ecc..)
- Interpretare con una certa rapidità il senso globale del testo, utilizzando con facilità le diverse tecniche di lettura (skimming, scanning, ecc..) rispettando le regole fonetiche
- Riassumere mentalmente il senso globale del testo, cogliendo dettagli anche di tipo tecnico, ed analizzando i diversi punti di vista interni al testo

2.

Per comprendere testi orali, (anche di argomento astratto e/o tecnico), di una certa complessità, nel contesto professionale di riferimento **il soggetto deve sapere come:**

- Ascoltare comunicazioni orali di una certa complessità, in presenza di interlocutori o attraverso mezzi di comunicazione
- Individuare i ruoli degli interlocutori all'interno della comunicazione, creando una scala di importanza, riconoscendo i vari registri impiegati e distinguendo anche le loro eventuali diverse provenienze
- Individuare suoni, fonemi ed elementi appartenenti alla comunicazione non verbale, con particolare attenzione all'intonazione degli interlocutori
- Estrapolare ed interpretare informazioni complesse, espressioni idiomatiche ed intenzioni degli interlocutori, focalizzando l'attenzione anche sulla loro intonazione
- Riconoscere strutture e funzioni linguistiche di livello “intermedio” (forme verbali semplici e composte, incluso verbi fraseologici e modali in contesti passati, futuri, ecc..)

3.

Per scrivere testi, anche di una certa lunghezza e complessità, utilizzando un linguaggio abbastanza complesso, nel contesto professionale di riferimento **il soggetto deve sapere come:**

- Utilizzare strutture e funzioni linguistiche di livello “intermedio” (forme verbali semplici e composte, incluso

verbi fraseologici e modali in contesti passati, futuri, ecc..)

- Assumere funzioni comunicative diverse (descrittive, narrative, informative, ecc..) a seconda del contesto, avvalendosi dell'ausilio di supporti grafici di una certa complessità
- Approntare una prima stesura di testo, focalizzando l'attenzione sull'argomento in questione
- Organizzare il testo, in maniera logica, coerente e sequenziale, rispettando le regole dello spelling, utilizzando anche espressioni idiomatiche poco note, comparando e sintetizzando informazioni provenienti da più fonti

4.

Per produrre testi orali (in un contesto poco noto) in un linguaggio abbastanza complesso, con scioltezza e spontaneità il soggetto deve sapere come:

- Individuare l'oggetto della comunicazione
- Organizzare il discorso, creando una sequenza logico-sequenziale, utilizzando strutture e funzioni linguistiche di livello "intermedio" (forme verbali semplici e composte, incluso verbi fraseologici e modali in contesti passati, futuri, ecc..), e scegliendo il registro linguistico più appropriato alla situazione
- Simulare un'autentica comunicazione (in forma di dialogo o monologo), parlando senza esitazione, controllando pronuncia ed intonazione, utilizzando espressioni idiomatiche, dimostrando un'ampia ricchezza lessicale

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Comprendere testi scritti, (anche di argomento astratto e/o tecnico) di una certa lunghezza e complessità, nel contesto professionale di riferimento
2. Comprendere testi orali, (anche di argomento astratto e/o tecnico), di una certa complessità, nel contesto professionale di riferimento
3. Scrivere testi, anche di una certa lunghezza e complessità, utilizzando un linguaggio abbastanza complesso, nel contesto professionale di riferimento
4. Produrre testi orali (in un contesto poco noto) in un linguaggio abbastanza complesso, con scioltezza e spontaneità

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leggere 2 o 3 testi (descrizioni dettagliate, recensioni di film o libri, brevi rapporti o saggi) scritti in un linguaggio abbastanza complesso, anche di carattere astratto o tecnico, cercando di cogliere dettagli e punti di vista, utilizzando le regole fonetiche, di ritmo ed intonazione 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Livello di prontezza nella comprensione globale del testo ■ Grado di accuratezza fonetica e d'intonazione ■ Corretta individuazione dei dettagli e dei punti di vista interni al testo
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ascoltare comunicazioni orali di una certa complessità (annunci pubblici, trasmissioni televisive o radiofoniche, conversazioni animate, ecc..) espresse ad un ritmo naturale, in contesti poco noti, cercando di cogliere il senso generale, i contenuti specifici e/o tecnici e le intenzioni degli interlocutori 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numero di informazioni dettagliate comprese correttamente ■ Numero di suoni e fonemi individuati ■ Livello di prontezza nella comprensione generale del testo

<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Scrivere un testo (descrizioni dettagliate, recensioni di film o libri, brevi rapporti o saggi, ecc.), per dare opinioni informazioni e motivazioni, utilizzando un lessico complesso e ricercato, illustrando i punti di forza e debolezza di varie argomentazioni, utilizzando connettori linguistici	<ul style="list-style-type: none">■ Livello di complessità e varietà del lessico impiegato■ Coerenza stilistica ed argomentativa■ Correttezza dei costrutti grammaticali, dello spelling e della punteggiatura.
<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Partecipare ad una conversazione, da avviare o già avviata, per esprimere idee, parafrasare discorsi, ipotizzare, mantenendo vivo l'interesse degli interlocutori, prestando attenzione all'intonazione e al ritmo.■ Condurre interviste o presentazioni strutturate, mantenendo alta l'attenzione degli interlocutori, prestando attenzione all'intonazione e al ritmo.	<ul style="list-style-type: none">■ Grado di complessità e varietà lessicale■ Livello di correttezza grammaticale e fonetica■ Livello di scioltezza e fluidità del discorso

UNITÀ CAPITALIZZABILI DI BASE - I

Collaborare alla realizzazione di politiche di sostenibilità, finalizzate al rispetto dell'ambiente, del benessere e della sicurezza nella vita quotidiana e professionale

A - COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. Collaborare alla realizzazione di politiche per l'implementazione e il mantenimento delle condizioni di sicurezza finalizzate alla messa a punto di un sistema integrato di misure strutturali e comportamenti da adottare, che garantisca sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro
2. Collaborare, a partire dai diversi interessi in gioco nella problematica ambientale, alla adozione di soluzioni di salvaguardia dell'ambiente, come sistema complesso, i cui equilibri dipendono da scelte generali e comportamenti individuali.

1. **Per** collaborare alla realizzazione di politiche per l'implementazione e il mantenimento delle condizioni di sicurezza finalizzate alla messa a punto di un sistema integrato di misure strutturali e comportamenti da adottare, che garantisca sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro, **il soggetto deve sapere come:**

- Identificare gli aspetti principali della normativa in materia di sicurezza sul luogo di lavoro
- Supportare l'analisi e la valutazione delle situazioni di rischio all'interno del contesto produttivo
- Coadiuvare il datore di lavoro e i responsabili alla sicurezza nella redazione del documento sulla sicurezza e della relazione sulla valutazione dei rischi
- Contribuire al monitoraggio costante delle azioni previste dal documento di sicurezza
- Rilevare e segnalare tempestivamente criticità e difettosità che mettano a rischio colleghi, collaboratori, o fornitori
- Rilevare bisogni di informazione e formazione propri, di collaboratori o fornitori in materia di sicurezza e prevenzione
- Organizzare la logistica inerente il piano di evacuazione (vie di fuga, supporto alla disposizione della cartellonistica, numeri utili, presidio contratti di manutenzione estintori, etc.)
- Diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza

2. **Per** Collaborare, a partire dai diversi interessi in gioco nella problematica ambientale, alla adozione di soluzioni di salvaguardia dell'ambiente, come sistema complesso, i cui equilibri dipendono da scelte generali e comportamenti individuali, **il soggetto deve sapere come:**

- Identificare gli elementi essenziali della cultura ambientale, quali la complessità dell'ecosistema e il concetto di sviluppo sostenibile
- Individuare le situazioni di rischio ambientale all'interno del contesto lavorativo
- Valutare le opzioni tecnologiche nella salvaguardia dell'ambiente
- Contribuire alla individuazione di soluzioni idonee alla salvaguardia dell'ambiente
- Realizzare iniziative di sensibilizzazione e diffusione della cultura ambientale

B - DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. Collaborare alla realizzazione di politiche per l'implementazione e il mantenimento delle condizioni di sicurezza finalizzate alla messa a punto di un sistema integrato di misure strutturali e comportamenti da adottare, che garantisca sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro
2. Collaborare, a partire dai diversi interessi in gioco nella problematica ambientale, alla adozione di soluzioni di salvaguardia dell'ambiente, come sistema complesso, i cui equilibri dipendono da scelte generali e comportamenti individuali.

il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1. Illustrare le azioni che compie il tecnico-superiore per collaborare all'implementazione e mantenimento delle condizioni di sicurezza, motivando la scelta delle azioni in relazione all'obiettivo che intende perseguire	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numero di azioni indicate ■ Pertinenza delle azioni rispetto agli obiettivi ■ Pertinenza delle motivazioni in relazione alla scelta dell'azione indicata
2. Illustrare le azioni che compie il tecnico-superiore per collaborare alla salvaguardia dell'ambiente, motivando la scelta delle azioni in relazione all'obiettivo che intende perseguire	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numero di azioni indicate ■ Pertinenza delle azioni rispetto agli obiettivi ■ Pertinenza delle motivazioni in relazione alla scelta dell'azione indicata

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) - A**Realizzare l'idea d'impresa**

Tipologia:

 di base tecnico-professionale**RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO****CONOSCENZE**

Le **conoscenze di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Analisi/valutazione delle caratteristiche strutturali di un settore e dell'ambiente di impresa
2. Analisi delle caratteristiche di competitività di un business
3. Analisi/valutazione delle barriere all'entrata, del potere dei fornitori, della minaccia di sostituzione, del potere degli acquirenti, e delle determinanti della concorrenza del business Analisi/valutazione dell'attrattività del settore e della posizione competitiva del business
4. Valutazione dei fattori ostacolanti e/o facilitanti il posizionamento di un'idea di business e prodotto nel mercato
5. Pianificazione/programmazione della introduzione di un prodotto nel mercato
6. Utilizzo di una adeguata strategia di posizionamento
7. Valutazione delle opportunità di acquisto di brevetti, marchi e diritti di proprietà intellettuale
8. Valutazione degli andamenti aziendali in rapporto al mercato e al settore di riferimento
9. Analisi/valutazione delle caratteristiche di clienti/tipo dell'impresa
10. Analisi e Formalizzazione di processi chiave in un'azienda
11. Valutazione delle attività che creano valore per l'impresa
12. Analisi/valutazione della documentazione per rilevare il valore economico e finanziario dei beni mobili ed immobili dell'azienda Redazione di prospetti di sintesi per contribuire a valutare l'andamento economico-finanziario dell'azienda
13. Rappresentazione di un organigramma aziendale
14. Utilizzo delle tecniche e degli strumenti di comunicazione aziendali
15. Utilizzo delle procedure di prevenzione e gestione delle crisi nelle relazioni esterne
16. Utilizzo delle procedure di gestione degli eventi aziendali
17. Valutazione dei risultati aziendali delle relazioni con i pubblici istituzionali e gli stakeholders
18. Monitoraggio dell'osservanza normativa dell'impiego del lavoro atipico
19. Valutazione/gestione delle problematiche contrattuali
20. Selezione delle informazioni relative ai contratti di lavoro e agli obblighi di legge
21. Relazioni con La Direzione provinciale del lavoro e le istituzioni di tutela
22. Redazione del Bilancio Sociale di Impresa

Analisi/Valutazione/Monitoraggio/Controllo delle criticità nelle relazioni umane

ABILITÀ'

Le **abilità di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Analisi/valutazione delle caratteristiche strutturali di un settore e dell'ambiente di impresa
2. Analisi delle caratteristiche di competitività di un business
3. Analisi/valutazione delle barriere all'entrata, del potere dei fornitori, della minaccia di sostituzione, del potere degli acquirenti, e delle determinanti della concorrenza del business
4. Analisi/valutazione dell'attrattività del settore e della posizione competitiva del business
5. Valutazione dei fattori ostacolanti e/o facilitanti il posizionamento di un'idea di business e prodotto nel mercato
6. Pianificazione/programmazione della introduzione di un prodotto nel mercato
7. Utilizzo di una adeguata strategia di posizionamento
8. Valutazione delle opportunità di acquisto di brevetti, marchi e diritti di proprietà intellettuale

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le **"competenze per l'autonomia"** indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Dimostrare attitudine all'autovalutazione
2. Mettere in atto un pensiero sistemico, orientato alla programmazione
3. Adottare un pensiero di Stile Problem Solving
4. Prestare attenzione alle priorità
5. Avere attenzione alla gestione delle risorse economiche finanziarie
6. Essere in grado di lavorare sia in autonomia che in team
 1. Assumere la responsabilità verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali
 2. Essere in grado di sviluppare, strutturare e razionalizzare la propria creatività
 3. Contribuire all'evoluzione organizzativa
 4. Contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali
 5. Mettere in atto un pensiero sistemico, orientato alla pianificazione
 6. Essere in grado di sviluppare, strutturare e razionalizzare la propria creatività

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
DI BASE per accedere al livello QEQ 6 <i>"Realizzare l'idea d'impresa"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	200	50	250	10

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) - B

Analizzare i fenomeni fisici, chimici e naturali complessi che caratterizzano il contesto della vita quotidiana e professionale

Tipologia:

di base

tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE

Le **conoscenze di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Grandezze chimico-fisiche complesse (tensione elettrica, potenza elettrica, ecc..)
2. Funzionamento degli strumenti di registrazione delle grandezze chimico-fisiche
3. Parametri di tolleranza dei valori registrati
4. Procedure di intervento per il ripristino dei valori tollerati
5. Normativa specifica relativa alla sicurezza delle apparecchiature e dei materiali in uso
6. Tipologia di materiali naturali e sintetici (ferrosi, legnosi, plastici, ecc..) necessari per lo svolgimento di un'attività
7. Istruzioni per l'utilizzo dei materiali individuati nella specifica attività
8. Parametri strutturali (densità, lavorazione, granulosità, ecc..)dei materiali idonei alle specifiche attività
9. Tipologie dei materiali, naturali e sintetici, e degli oggetti non più idonei all'uso
10. Procedure per la corretta separazione e la raccolta differenziata dei materiali e degli oggetti di scarto
11. Enti e/o aziende preposti per il corretto smaltimento e/o riuso, recupero, riciclaggio dei rifiuti (R.S.U.) speciali e/o pericolosi, raccolti in modo differenziato
12. Normative regionali e nazionali che regolamentano la raccolta, lo stoccaggio e lo smaltimento dei rifiuti

ABILITÀ

Le **abilità di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Analisi e valutazione dei valori delle grandezze chimico-fisiche
2. Pianificazione delle procedure di intervento per il ripristino dei valori tollerati
3. Coordinamento delle procedure d'intervento
4. Scelta dei materiali più soddisfacenti alle esigenze delle specifiche attività
5. Analisi e valutazione dei materiali potenzialmente utilizzabili per lo svolgimento di un'attività
6. Gestione dei materiali individuati come idonei per lo svolgimento di un'attività
7. Pianificazione delle procedure di separazione e raccolta dei materiali e oggetti di scarto
8. Gestione dei materiali e degli oggetti non idonei all'uso
9. Coordinamento con enti/aziende preposte per lo smaltimento dei rifiuti
10. Analisi delle normative regionali e nazionali che regolamentano la raccolta, lo stoccaggio e lo smaltimento dei rifiuti
11. Evoluzione tecnologica

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le **“competenze per l'autonomia”** indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Essere in grado di leggere e comunicare i fenomeni fisici, chimici e biologici che influenzano il contesto e le situazioni inducendo consapevolezza e comportamenti razionali nell'ambito delle relazioni sociali e lavorative

2. Essere in grado di aggiornarsi e acquisire nuove informazioni e conoscenze scientifiche e tecnologiche per fornire soluzioni avanzate a problemi legati alla vita sociale e lavorativa

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
DI BASE per accedere al livello QEQ 6 <i>"Analizzare i fenomeni fisici, chimici e naturali complessi che caratterizzano il contesto della vita quotidiana e professionale"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	200	50	250	10

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) - C

Utilizzare diverse tipologie di tecnologie informatiche e di strumenti di comunicazione ICT per programmare e pianificare attività e risorse, anche in ambito lavorativo, e per produrre documenti e calcoli complessi

Tipologia:

di base

tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE

Le **conoscenze di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Linguaggio formale complesso (per l'elaborazione di testi, documenti,.....complessi)
2. Linguaggio informatico complesso(per comprendere il significato dei più sofisticati comandi e strumenti)
3. Software "Editor di testo": scopi, funzionalità e strumenti (livello avanzato)
4. Software "Foglio elettronico": scopi, funzionalità e strumenti (livello avanzato)
5. Elementi di statistica descrittiva e funzioni statistiche di base
6. Procedure di analisi dei dati e metodi di trattamento dei dati
7. Software "Data-base": scopi, funzionalità e strumenti (livello avanzato)
8. Software "Presentazioni": scopi, funzionalità e strumenti (livello avanzato)
9. Tipologie di organigramma (di funzione, a matrice, ecc..)
10. Definizione di "cookies" e "cache"
11. Concetto di "protocollo informatico"
12. Concetto di "crittografia"
13. Funzionamento di "certificati" e "firma digitale"
14. Normativa relativa alla "netiquette"
15. Definizione di "firewall" nella protezione degli accessi web
16. Tipologie di reti telefoniche ed informatiche (ISDN, ADSL, PSTN, Wireless, ecc....)

ABILITÀ

Le **abilità di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Utilizzo di linguaggio formale avanzato
2. Utilizzo di linguaggio informatico avanzato
3. Utilizzo del software per la creazione di testi elettronici (livello avanzato)
4. Realizzazione di documenti multimediali
5. Utilizzo del software per la creazione di fogli di calcolo elettronici (livello avanzato)
6. Utilizzo del software per l'archivio dei dati (livello avanzato)
7. Utilizzo del software per la realizzazione di presentazioni (livello avanzato)
8. Interpretazione e scelta delle diverse tipologie di organigramma
9. Utilizzo del browser per navigare in Internet (livello avanzato)
10. Interpretazione e verifica delle certificazioni dei siti web
11. Gestione della posta elettronica (livello avanzato)
12. Gestione delle procedure e delle periferiche di connessioni informatiche e telefoniche

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le "**competenze per l'autonomia**" indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Essere sicuri nel padroneggiare programmi specifici per acquisire, leggere, creare, elaborare e gestire testi e calcoli, tali da poter superare le prove per l'ECDL avanzato
2. Essere sicuri e competenti nel padroneggiare gli strumenti informatici, ottimizzandone le funzionalità
3. Essere in grado di mettere in atto un pensiero di stile "problem solving", anticipando o prevedendo imprevisti legati a blocchi o conflitti sia del sistema operativo, sia degli applicativi
4. Essere interessati alle opportunità offerte dalla tecnologia delle ICT per migliorare la propria crescita personale e professionale

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
<p>DI BASE</p> <p>per accedere al livello QEQ 6</p> <p><i>"Utilizzare diverse tipologie di tecnologie informatiche e di strumenti di comunicazione ICT per programmare e pianificare attività e risorse, anche in ambito lavorativo, e per produrre documenti e calcoli complessi"</i></p>	<p>(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)</p>			
	280	70	350	14

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) -D

Organizzare il lavoro attraverso l'elaborazione di strategie basate su modelli gestionali economico-matematici

Tipologia:

di base

tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO**CONOSCENZE**

Le **conoscenze di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Linguaggio formale
2. Linguaggio specifico avanzato
3. Simboli, regole e strumenti statistici
4. Simboli, regole e strumenti finanziari
5. Analisi matematica
6. Geometria analitica
7. Algebra lineare
8. Matematica attuariale
9. Tipologia di modelli matematici complessi
10. Logica matematica

ABILITÀ'

Le **abilità di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Utilizzo adeguato del linguaggio formale avanzato
2. Utilizzo adeguato del linguaggio specifico avanzato
3. Utilizzo di simboli, regole e strumenti matematici, statistici, economici e di rappresentazione grafica di livello avanzato
4. Utilizzo di strumenti di monitoraggio
5. Realizzazione di una banca-dati del contesto di riferimento
6. Analisi e valutazione delle fonti disponibili
7. Consultazione di fonti per il reperimento dati
8. Analisi ed interpretazione dei dati raccolti
9. Preparazione di un report dell'analisi effettuata
10. Pianificazione delle attività funzionali alla realizzazione di un obiettivo
11. Utilizzo di modelli matematici e statistici complessi

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le **“competenze per l'autonomia”** indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Essere in grado di scegliere gli strumenti statistici, matematici e logici da applicare per la rappresentazione di una situazione e/o uno specifico oggetto o lo svolgimento di un compito
2. Essere in grado di comunicare con colleghi e clienti dati, criteri, regole e metodi adottati per spiegare e condividere l'utilizzo e i risultati di una rappresentazione logica, matematica o statistica
3. Essere in grado di collaborare in un gruppo di lavoro all'applicazione degli strumenti di analisi statistica e matematica

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
DI BASE per accedere al livello QEQ 6 <i>"Organizzare il lavoro attraverso l'elaborazione di strategie basate su modelli gestionali economico-matematici"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	200	50	250	10

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) - E

Interpretare ed elaborare testi complessi, orali e scritti, anche in situazioni lavorative, per comunicare con gli altri, avvalendosi di modalità espressive diversificate e pertinenti

Tipologia:

di base

tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO**CONOSCENZE**

Le **conoscenze di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Concetto di "Significato" e "Significante"
2. Funzioni della lingua e finalità comunicative
3. Concetto di lingua come sistema complesso di segni
4. Repertorio di codici verbali e non
5. Significato di "Denotazione" e "Connotazione" in testi letterari e non
6. Differenze ed analogie tra le varietà diacroniche e sincroniche della lingua
7. Criteri di riferimento nella formulazione di giudizi critici
8. Finalità comunicative ed espressive connesse all'uso della punteggiatura
9. Intonazione e concetto di "Pausa debole" e "Pausa forte"
10. Differenti modalità di lettura : "Skimming" e "Scanning"
11. Regole di dizione
12. Funzionamento del codice lingua attraverso la selezione e la combinazione dei segni sull'asse sintagmatico e paradigmatico
13. Repertorio lessicale ampio e differenziato, con apporti di terminologia specifica (anche di tipo lavorativo)
14. Costrutti morfo-sintattici complessi e nozioni di stile
15. Struttura peculiare delle diverse tipologie testuali e finalità di utilizzo (sul versante produttivo e ricettivo)
16. Tecniche di riconoscimento delle "linee guida" di un testo e di rapporto tra nucleo centrale e idee secondarie
17. Concetto di "Inferenza complessa" tra dati contenuti nei testi e le proprie conoscenze
18. Parametri di ricostruzione, mediante analisi delle intenzioni comunicative (anche implicite) di un testo
19. Indici per la valutazione dell'ideologia dell'autore e del suo sistema valoriale
20. Tecniche di "transfer" cognitivo
21. Parametri di uso di tecniche flessibili di ascolto, in relazione alla situazione comunicativa

ABILITÀ

Le **abilità di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Analisi di strutture morfo-sintattiche complesse
2. Gestione di tecniche differenziate di lettura (per arrivare ad una immediata comprensione del testo)
3. Utilizzo di tecniche di "transfer" cognitivo (per riutilizzare, in contesti analoghi, le informazioni precedentemente acquisite)
4. Scelta di criteri per la valutazione delle linee guida e delle parti costitutive di un testo
5. Gestione di un repertorio lessicale, di base e specifico, ampio e articolato
6. Utilizzo di costrutti sintattici complessi e di uno stile appropriato
7. Utilizzo della punteggiatura, finalizzato all'efficacia comunicativa
8. Gestione di una corretta dizione e di adeguate pause intonative
9. Realizzazione di inferenze complesse tra i testi e il proprio patrimonio cognitivo
10. Organizzazione di una sintesi dei tratti salienti di una comunicazione (scritta e orale), anche di natura tecnica
11. Pianificazione di una comunicazione (scritta e orale), anche in ambito lavorativo, coerente e coesa

12. Utilizzo di strategie comunicative (scritte e orali) in relazione al particolare contesto
13. Valutazione della tipologia testuale più appropriata alla destinazione d'uso
14. Utilizzo di tecniche per elaborazioni personali, con significativi approcci critici
15. Utilizzo di testi e manuali specialistici (legati al proprio ambito di lavoro)
16. Utilizzo di format (modelli, modulistica, ecc..) anche per uso professionale

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le **“competenze per l'autonomia”** indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Essere in grado di dimostrare attitudini comunicative, orientando la propria comunicazione in base al feedback degli interlocutori
2. Essere propositivi con gli altri, stabilendo relazioni professionali e sociali utili per i traguardi comuni
3. Essere in grado di dimostrare spirito di iniziativa e senso critico
4. Essere in grado di mettere in atto un processo di “problem solving” (per arrivare alla comprensione di un testo, attraverso la ricerca del suo significato)

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
DI BASE per accedere al livello QEQ 6 <i>“Interpretare ed elaborare testi complessi, orali e scritti, anche in situazioni lavorative, per comunicare con gli altri, avvalendosi di modalità espressive diversificate e pertinenti”</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	200	50	250	10

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) - F

Analizzare e descrivere i segni e le testimonianze dei processi storici e culturali relativi al contesto locale, nazionale ed europeo cogliendone i nessi

Tipologia:

di base

tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO**CONOSCENZE**

Le **conoscenze di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Storia antica
2. Storia moderna
3. Storia contemporanea
4. Geografia storica e politica
5. Tipologia di organizzazioni economiche, sociali, istituzionali
6. Storia del mercato del lavoro
7. Storia delle migrazioni umane
8. Storia delle dottrine politiche
9. Elementi di storia dell'arte
10. Elementi di storia dell'architettura
11. Elementi di storia delle tradizioni
12. Riti e miti locali
13. Approfondimento di almeno un periodo storico specifico con le sue caratteristiche culturali e socio-antropologiche

ABILITÀ'

Le **abilità di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Analisi dell'evoluzione storica, economica e sociale del contesto internazionale, europeo, nazionale e regionale;
2. Analisi delle tendenze storiche del mercato del lavoro
3. Analisi/valutazione delle caratteristiche di opere artistico architettoniche culturali
4. Riconoscimento dei processi storico culturali attraverso eventi o opere artistico architettoniche
5. Riconoscimento dei significati e delle funzioni dei miti e dei riti locali
6. Utilizzo di modalità/tecniche di selezione delle fonti
7. Utilizzo di modalità/tecniche di classificazione delle fonti
8. Individuazione delle informazioni significative deducibili dalle fonti (documenti orali, iconografici e scritti)
9. Interpretazione di documenti orali, iconografici e scritti
10. Collocazione storica di oggetti emblematici e rappresentativi di differenti epoche
11. Lettura di carte geografiche fisiche e politiche
12. Interpretazione di carte tematiche
13. Esplicitazione dei nessi logici tra eventi analizzati
14. Utilizzo di un linguaggio appropriato
15. Analisi approfondita di almeno un periodo storico specifico con le sue caratteristiche

culturali e socio-antropologiche

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le "competenze per l'autonomia" indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Essere in grado di riflettere sui propri punti di vista e sulle interpretazioni storico-antropologico contribuendo attivamente al confronto sociale e al dibattito culturale e civile;
2. Assumere un atteggiamento aperto verso la diversità dell'espressione culturale e del rispetto della stessa
3. Assumere un atteggiamento positivo legato anche alla creatività e alla disponibilità a coltivare la capacità estetica tramite l'autoespressione artistica e la partecipazione alla vita culturale.
4. Correlare i propri punti di vista creativi ed espressivi ai pareri degli altri
5. Identificare e realizzare opportunità sociali ed economiche nel contesto dell'attività culturale.
6. Adottare un pensiero di Stile Problem Solving
7. Ascoltare con attenzione, evidenziando interesse e partecipazione a quanto detto dall'interlocutore
8. Assumere un atteggiamento di rispetto delle diversità tra i popoli e tra gli individui
9. Mettere in atto un pensiero sistemico improntato sulla causalità circolare

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
DI BASE per accedere al livello QEQ 6 <i>"Analizzare e descrivere i segni e le testimonianze dei processi storici e culturali relativi al contesto locale, nazionale ed europeo cogliendone i nessi"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	200	50	250	10

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) - G

Comprendere e scambiare semplici comunicazioni utilizzando la lingua straniera scritta e orale, in ambiti di carattere personale, quotidiano e professionale a livello A2

Tipologia:

di base

tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO**CONOSCENZE**

Le **conoscenze di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Lessico e fraseologia legati anche al contesto professionale di riferimento (livello A2)
2. Grammatica (livello A2)
3. Elementi di fonetica (livello A2)
4. Organizzazione strutturale di testi scritti e orali, anche di natura tecnica (lettere commerciali, fax , presentazioni, cv, ecc...) (livello A2)
5. Tipologie di comunicazioni, scritte e orali (formale ed informale) (livello A2)
6. Espressioni idiomatiche e parole chiave più frequenti e comuni

ABILITÀ

Le **abilità di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Utilizzo delle regole grammaticali (livello A2)
2. Utilizzo di manuali di grammatica e semplici e brevi testi in lingua
3. Scelta del lessico più appropriato al contesto ed al target di riferimento
4. Espressioni idiomatiche e parole chiave più frequenti e comuni
5. Rispetto delle principali regole dello spelling e della pronuncia (livello A2)
6. Realizzazione di un semplice e breve discorso (livello A2)
7. Realizzazione di un semplice e breve testo scritto (livello A2)
8. Utilizzo di testi (scritti e orali) in lingua (livello A2)
9. Analisi di testi scritti e orali (livello A2)

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le **“competenze per l'autonomia”** indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Essere motivati all'apprendimento della lingua straniera anche attraverso approfondimenti personali (lettura di semplici testi, ascolto di mini dialoghi, visione di brevi filmati, ecc..)
2. Essere predisposti ad assumere un atteggiamento partecipativo nell'ambito della comunicazione
3. Essere interessati alle domande, osservazioni poste dagli interlocutori
4. Essere capaci di sintesi ed esemplificazione

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
DI BASE per accedere al livello QEQ 6 <i>"Comprendere e scambiare semplici comunicazioni utilizzando la lingua straniera scritta e orale, in ambiti di carattere personale, quotidiano e professionale"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	120	30	150	6

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) - H

Gestire comunicazioni complesse su un'ampia gamma di argomenti, utilizzando la lingua straniera scritta e orale, anche in contesti lavorativi e poco noti a livello B2

Tipologia:

di base

tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE

Le **conoscenze di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

7. Lessico e fraseologia legati anche al contesto professionale di riferimento (livello B2)
8. Grammatica (livello B2)
9. Elementi di fonetica (livello B2)
10. Organizzazione strutturale di testi scritti e orali, anche di natura tecnica (lettere commerciali, fax , presentazioni, cv, ecc...) (livello B2)
11. Tipologie di comunicazioni, scritte e orali (formale ed informale) (livello B2)
12. Espressioni idiomatiche e parole chiave poco note

ABILITÀ'

Le **abilità di base** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

10. Utilizzo delle regole grammaticali (livello B2)
11. Utilizzo di manuali di grammatica e testi in lingua di complessa difficoltà
12. Scelta del lessico più appropriato al contesto ed al target di riferimento
13. Espressioni idiomatiche e parole chiave poco note
14. Rispetto delle regole dello spelling e della pronuncia (livello B2)
15. Gestione del dizionario monolingue
16. Gestione delle diverse tecniche di lettura
17. Realizzazione di un discorso (livello B2)
18. Realizzazione di un testo scritto (livello B2)
19. Utilizzo di testi (scritti e orali) in lingua, di diversa tipologia (livello B2)
20. Analisi di testi scritti e orali (livello B2)

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le **“competenze per l'autonomia”** indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Essere in grado di dimostrare padronanza e fluidità nella lettura di testi complessi
2. Essere attenti alle informazioni generali e particolari, anche di tipo tecnico, fornite dai testi (orali e scritti)
3. Essere interessati al costante interesse per l'accrescimento delle proprie conoscenze della lingua straniera, anche attraverso approfondimenti personali (lettura di testi di diversa tipologia, ascolto di brani, visione di film, ecc..)
4. Essere attivi ed intraprendenti nell'ambito della comunicazione
5. Essere aperti verso persone di culture e lingue di diversa nazionalità ed adeguarsi ai loro canoni
6. Essere in grado di dimostrare attitudini comunicative efficaci, esprimendo il proprio punto di vista senza incertezze ed esitazioni
7. Essere in grado di parlare con adeguata intonazione, corretta pronuncia delle parole e con un ricco repertorio lessicale

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero Crediti
DI BASE per accedere al livello QEQ 6 <i>"Gestire comunicazioni complesse su un'ampia gamma di argomenti, utilizzando la lingua straniera scritta e orale, anche in contesti lavorativi e poco noti"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	280	70	350	14

TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA (U.F.) - I

Collaborare alla realizzazione di politiche di sostenibilità, finalizzate al rispetto dell'ambiente, del benessere e della sicurezza nella vita quotidiana e professionale

Tipologia:

di base

tecnico-professionale

RISORSE OGGETTO DI APPRENDIMENTO**CONOSCENZE**

Le **conoscenze** che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Elementi di buona tecnica sulle materie di sicurezza ed igiene del lavoro
2. Elementi di responsabilità civile e penale in materia di sicurezza
3. Tipologie di organi di vigilanza e controllo nei rapporti con le aziende
4. La tutela assicurativa, le statistiche ed il registro degli infortuni
5. Procedure di pianificazione e programmazione dei sistemi di prevenzione
6. Procedure di pianificazione e programmazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di sicurezza
7. Procedure per la redazione del documento della sicurezza e della relazione sulla valutazione dei rischi
8. Procedure di pianificazione e programmazione della prevenzione incendi e dei piani di emergenza ed evacuazione
9. Tecniche progettuali, diagnostiche, decisionali, comunicative
10. Procedure di informazione e formazione dei lavoratori
11. Elementi normativi e procedure di pianificazione e programmazione della salvaguardia ambientale
12. Elementi di Valutazione dell'Impatto ambientale (V.I.A.)
13. Il Primo Soccorso

ABILITÀ'

Le **abilità** di che una persona deve apprendere per operare con pertinenza nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Monitoraggio e controllo degli adempimenti in materia di tutela assicurativa, statistiche e registro degli infortuni
2. Redazione del documento di sicurezza e della relazione sulla valutazione dei rischi
3. Monitoraggio delle azioni previste dal documento di sicurezza
4. Costruzione di piani e di programmi (di analisi, di intervento, di verifica di risultato) in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
5. Progettazione di programmi di informazione e di formazione dei lavoratori
6. Costruzione di strumenti propri di analisi e di verifica (schede ed altro materiale).
7. Analisi e valutazione dell'impatto ambientale delle attività aziendali
8. Gestione procedure previste nel Primo Soccorso

COMPETENZE PER L'AUTONOMIA

Le **"competenze per l'autonomia"** indicano ciò che una persona deve apprendere per operare con pertinenza e autonomia nelle situazioni professionali attinenti all'ambito a cui si riferisce la presente Unità Formativa sono:

1. Essere in grado di adottare un pensiero sistemico di stile Problem Solving
2. Essere in grado di adottare un pensiero sistemico orientato alla pianificazione
3. Essere in grado di prestare attenzione alle priorità nella gestione degli adempimenti in materia di sicurezza
4. Essere responsabili della corretta esecuzione degli incarichi stabiliti e del loro raggiungimento

PARTE: CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI

UNITA FORMATIVA	Ore apprendimento assistito	Ore auto-apprendimento	TOTALE ORE	Numero crediti
DI BASE per accedere al livello QEQ 6 <i>"Collaborare alla realizzazione di politiche di sostenibilità, finalizzate al rispetto dell'ambiente, del benessere e della sicurezza nella vita quotidiana e professionale"</i>	(comprende tutte le tipologie di formazione pertinenti)			
	120	30	150	6



BOLLETTINO  **UFFICIALE**
DELLA REGIONE PUGLIA

Direzione e Redazione: Lungomare Nazario Sauro, 33 - 70121 Bari

Tel. 0805406316 - 6317 - 6372 / fax 0805406379

Abbonamenti: 0805406376

Sito internet: <http://www.regione.puglia.it>

e-mail: burp@regione.puglia.it

Direttore Responsabile **Dott. Antonio Dell'Era**