



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



SPE.C.H.A.L.E.

**SPEcialists in Cultural Heritage
and Attractive Living Environment**

SPE.C.H.A.L.E.

**Linee-guida specifiche per la
convalida del corso
SPECHALE**

Novembre 2021



Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea. La presente pubblicazione esprime unicamente il punto di vista degli autori e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

LINEE GUIDA SPE.C.H.A.L.E. per la convalida del corso SPECHALE

INDICE DEI CONTENUTI

Introduzione

- A. La piattaforma e la rete SPECHALE
- B. Il corso SPECHALE: organizzazione e strumenti utili
- C. Sviluppo del corso: Convalida europea

Il programma del corso SPECHALE è stato creato in linea con il progetto SPECHALE e implementato con il corso pilota.

Le analisi dei risultati del corso pilota hanno permesso ai partner del progetto di adattare il metodo e i risultati di apprendimento di ogni modulo.

Questo documento copre tutti gli aspetti del corso e si rivolge direttamente alle istituzioni o ai centri di formazione che vorrebbero lanciare nuovamente questo corso (essendo membri della rete SPECHALE).

Fornisce linee guida con tutte le informazioni tecniche su:

- come unirsi alla rete SPECHALE, una piattaforma virtuale che rappresenta uno strumento molto utile per promuovere i risultati e mantenere vivo il progetto.
- come condurre un nuovo corso: una procedura passo dopo passo che qualsiasi organizzazione può seguire, basata sullo stesso modello del corso pilota
- come portare avanti il corso e chiedere una convalida a livello europeo

Questo documento è stato elaborato da Christelle Aunac (UESS), Ives Vodanović Lukić (IZTZG) e Clara Lourenço (ADCMoura) per il progetto SPECHALE, con contributi di tutti i partner.

Introduzione

Il programma del corso SPECHALE mira a sviluppare e migliorare le competenze e le conoscenze delle persone adulte nella comunicazione del patrimonio culturale e naturale.

È composto da 4 moduli indipendenti che hanno obiettivi specifici e risultati di apprendimento chiaramente identificati nel Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF).

Queste competenze aggiuntive sono un insieme omogeneo e coerente di abilità, indipendenti da una particolare situazione professionale, ma comunque obbligatorie per svolgere un lavoro nei beni culturali e nel turismo.

Il corso SPECHALE, infatti, non è legato a un lavoro specifico ma alle competenze richieste nel campo dei beni culturali e del turismo. Queste competenze sono trasversali e possono essere utilizzate in diverse situazioni professionali: guida turistica, organizzatore di eventi, servizi turistici, fattoria didattica, società civile e molto altro, rappresentando attività accessibili agli adulti con un basso livello di istruzione che risultino totalmente ammissibili per il corso SPECHALE.

Le aziende o altre organizzazioni che cercano persone qualificate per guidare i percorsi di interpretazione del patrimonio culturale possono trovare in coloro che sono qualificati attraverso il processo SPECHALE le competenze necessarie per il corretto e utile svolgimento di questi compiti.

Il certificato rilasciato dal partenariato del progetto contribuirà a

questo.

Lo stesso certificato può essere utile come prova delle competenze sviluppate dagli adulti nel processo RVCC - Recognition and Validation of Knowledge and Competences (Riconoscimento e convalida di conoscenze e competenze).

Il presente documento raccoglie una serie di raccomandazioni per la convalida e il riconoscimento delle competenze associate alla roadmap di apprendimento SPECHALE, sulla base dei risultati dell'esperienza nella creazione e implementazione del corso pilota realizzato durante il progetto Erasmus+ SPECHALE.

Il documento si rivolge sia al partenariato SPECHALE, illustrando come può capitalizzare il processo precedentemente sviluppato per azioni future, sia ad altre organizzazioni e professionisti dell'educazione degli adulti che intendono portare avanti processi simili in questi o altri temi.

È completato dalla piattaforma SPECHALE e dal Toolkit. Si allegano al documento: la brochure e il curriculum.

**In questo documento il termine "centro di formazione" si riferisce a qualsiasi istituzione, ente o organizzazione di formazione professionale autorizzato a condurre un corso di formazione.*

A. La piattaforma e la rete SPECHALE

Durante il progetto ERASMUS+ SPECHALE - Specialisti nel patrimonio culturale e negli ambienti di vita attrattivi, è stata creata e implementata da un partenariato internazionale una guida di apprendimento per la trasmissione e la valorizzazione del patrimonio naturale e culturale locale per gli adulti.

Questo procedimento è interamente descritto nel documento SPECHALE Toolkit, disponibile alla pagina TOOLBOX, e può essere utile per quanti desiderano implementare processi di natura simile. Sono condivise le metodologie di lavoro in partenariati transnazionali e i metodi per superare le sfide rappresentate da differenze linguistiche, culturali e funzionali nei processi educativi e scientifici associati ai temi del progetto.

Molti dei documenti utilizzati/realizzati sono disponibili sulla piattaforma, attraverso la quale si può anche accedere – liberamente – al programma e ai contenuti costruiti.

Chiunque può sviluppare le proprie competenze in materia di patrimonio culturale e turismo attraverso i documenti messi a disposizione sulla piattaforma SPECHALE all'indirizzo web www.spechale.eu, più precisamente seguendo il roadbook SPECHALE. Questa piattaforma è parte integrante dei prodotti intellettuali del progetto, essendo stata appositamente realizzata per soddisfare tutti gli scopi di diffusione degli obiettivi, delle metodologie e dei contenuti, a diversi target di pubblico in tutto il mondo.

Le conoscenze, le competenze e le attitudini sviluppate in questo processo possono essere convalidate, attraverso un certificato rilasciato dal partenariato in base alle istruzioni presentate di seguito. Le conoscenze acquisite possono essere presentate anche in procedure formali di riconoscimento e convalida delle competenze.

In futuro, altre organizzazioni potranno partecipare a questo processo, unendosi alla rete SPECHALE e seguendo tutti i passaggi stabiliti. La rete SPECHALE è il risultato del progetto e sarà sviluppata di conseguenza; è aperta a persone e organizzazioni che vogliono condividere le loro conoscenze ed esperienze e partecipare attivamente allo sviluppo del “profilo SPECHALIST” negli adulti con diversi livelli di qualificazione accademica.

La rete intende avere voce in capitolo anche nel campo del riconoscimento formale e della convalida delle competenze degli adulti, al fine di costruire un portfolio di potenziali guide specializzate nel patrimonio culturale, in particolare nei territori economicamente meno favoriti. In futuro, si tenterà un processo di accreditamento del profilo.

B. Il corso SPECHALE: organizzazione e strumenti utili

In quanto membri della rete SPECHALE, i centri di formazione potranno organizzare un corso SPECHALE e utilizzare tutti i documenti disponibili nel TOOLBOX:

- la procedura passo passo descritta nel TOOLKIT
- il materiale di SPECHALE, pubblico e liberamente disponibile online su www.spechale.eu

Il TOOLKIT è infatti una presentazione del metodo e della procedura di convalida del corso. Include una descrizione dettagliata di tutta l'organizzazione: dalla registrazione degli allievi al completamento del corso. Permetterà a qualsiasi centro di formazione di conoscere la procedura amministrativa stabilita per il corso SPECHALE e li aiuterà a lanciarne uno nuovo.

Gli allievi sono completamente autonomi e saranno in grado di seguire il percorso di studio da soli attraverso la piattaforma di apprendimento.

Tuttavia, in alcuni casi, dovranno seguire le indicazioni del centro di formazione, in particolare per la procedura di registrazione e valutazione. Mentre il materiale è completamente accessibile online, le valutazioni e le autovalutazioni possono richiedere una registrazione presso il centro di formazione o presso uno dei partner del progetto. Che siano disponibili o meno on line, le valutazioni riguarderanno le

competenze acquisite in ogni modulo del corso e saranno comunicate ai discenti in anticipo. Questi specifici risultati di apprendimento sono elencati alla fine del presente documento (ALLEGATO 1) e sono reperibili nel TOOLBOX della piattaforma SPECHALE.

La difficoltà delle valutazioni e dei risultati di apprendimento inseriscono il livello del corso SPECHALE all'interno del Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF).

Considerando obiettivi, durata, beneficiari e risultati di apprendimento, il corso SPECHALE è stato classificato al livello 4, corrispondente alle conoscenze, abilità e responsabilità attese da un allievo dovrebbe al termine di un corso di formazione.

- **Conoscenze:** buona conoscenza dei diversi tipi di patrimonio culturale, comprensione dei diversi tipi di turismo e di mercato del turismo, padronanza della definizione dei vari tipi di comunicazione e delle soft skills, comprensione dell'importanza delle ricerche di mercato e del networking.
- **Competenze:** capacità di identificare un patrimonio culturale, un patrimonio da proteggere. Capacità di creare: un'offerta turistica e un marketing mix, uno storytelling e comunicazione social, un business plan adeguato.
- **Responsabilità:** essere in grado di condurre uno studio preliminare sull'opportunità di una nuova attività nel campo dei beni culturali e del turismo.

Gli allievi che seguono l'intero processo di apprendimento e completano le valutazioni otterranno un certificato rilasciato dai partner del progetto o da qualsiasi centro di formazione che organizzi un corso simile.

A questo punto, è possibile considerare un percorso verso un riconoscimento ufficiale del corso a livello europeo.

C. Sviluppo del corso: Convalida europea

La procedura di un riconoscimento ufficiale europeo è complessa e richiede di impostare non solo il materiale e i risultati di apprendimento, ma anche il processo di valutazione.

La procedura potrebbe iniziare con i seguenti passaggi.

1. Organizzazione della valutazione presso il centro di formazione

a. Registrazione dei candidati

Solo i candidati regolarmente iscritti al corso SPECHALE possono sostenere l'esame.

L'iscrizione avviene tramite e-mail usando il modulo debitamente compilato, datato e firmato. Il modulo d'iscrizione deve essere inviato via e-mail al centro di formazione.

Al ricevimento del modulo d'iscrizione, e dopo un colloquio di posizionamento condotto telefonicamente, il candidato riceve un contratto di formazione professionale o una proposta d'iscrizione per un'altra sessione se la formazione deve essere completata.

Prerequisiti: I candidati devono avere un diploma di 3° livello o equivalente.

b. Giuria di convalida

La giuria è composta da due persone interne al centro di formazione, o da

una persona del centro di formazione e da un professionista nel campo del turismo culturale.

Ha il compito di annotare i punteggi del candidato e assegnare la convalida totale o parziale.

Procedura di autorizzazione per i professionisti della giuria di convalida

Per essere eleggibili e diventare membri della giuria, i professionisti devono:

- Dimostrare un'esperienza almeno biennale nel campo del turismo culturale
- Non aver lasciato il ruolo da oltre cinque anni

c. Metodo di informazione e notifica al candidato

Un mese prima della data dell'esame, tutti i candidati registrati ricevono un invito individuale via e-mail.

I candidati ricevono le informazioni relative ai test via e-mail almeno 15 giorni prima della data di inizio dei test. Viene specificato:

- Indirizzo del centro di formazione
- Date dei test
- Durata dei test
- Criteri di valutazione
- Documenti e/o materiali autorizzati. In assenza di indicazione, nessun documento o materiale è autorizzato

Il quaderno e l'opuscolo descrivono le attività di valutazione per ogni modulo.

d. Descrizione delle valutazioni

La valutazione deve essere organizzata presso le strutture del centro di formazione, che mette a disposizione una stanza per lo svolgimento dell'esame.

Tutte le materie sono consegnate dal responsabile dell'esame, in buste sigillate, che saranno aperte sistematicamente in presenza dei candidati.

Al termine del tempo stabilito per la prova, un supervisore annuncia ai candidati che devono restituire immediatamente i fogli.

Il candidato firma il foglio di presenza e restituisce un elaborato, anche in bianco. La copia sarà quindi contrassegnata come "copia in bianco". Le bozze non possono essere corrette, pertanto non occorre allegarle agli elaborati.

Una volta presentati, gli elaborati non possono essere riconsegnati al candidato, indipendentemente dai motivi addotti.

Il responsabile della formazione è responsabile dell'esame. Il

suo ruolo è quello di:

- Mettere a disposizione le stanze per la giuria di convalida
- Inviare a tutti i candidati le modalità di esecuzione dei test
- Assicurare il rispetto delle regole dell'esame
- Assicurare il regolare svolgimento dei test

e. Comunicazione dei risultati al candidato

La decisione della giuria viene comunicata via e-mail entro 15 giorni dall'esame.

La decisione della giuria può consistere in:

- Piena convalida di tutte le competenze del modulo
- Parziale convalida di uno o più risultati di apprendimento del modulo. La convalida non è ottenuta interamente.
- Nessuna convalida dei risultati dell'apprendimento. La convalida non è stata ottenuta.

I candidati che hanno superato l'esame ricevono un documento ufficiale a conferma della convalida del corso, per posta all'indirizzo indicato sul modulo d'iscrizione, entro 1 mese dalla notifica della decisione della giuria.

f. Ripetere l'esame

Il candidato informa per iscritto il centro di formazione del suo desiderio di sostenere nuovamente la valutazione. Il centro di formazione invierà quindi un invito per una sessione di recupero entro 6 mesi.

Aggiornamento delle competenze e delle condizioni di lavoro

Sono stati messi in atto diversi livelli di azioni di monitoraggio:

- Subito dopo la formazione: tutti i partecipanti compilano un dettagliato questionario di soddisfazione.
- Alcuni giorni dopo la formazione: i tirocinanti ricevono una e-mail con varie informazioni (link utili e documenti necessari per la creazione di un'attività).
- Viene organizzata un'indagine annuale sugli studi di collocamento
Il follow-up riguarda tutti gli ex tirocinanti, sia che abbiano convalidato l'intero corso o solo alcuni moduli.

ALLEGATO 1:

Risultati di apprendimento del corso

SPECHALE

MODULO 1: PATRIMONIO

SOMMARIO

Tutti noi ereditiamo alcune cose: una storia locale, una lingua, un modo di vivere, ecc. Ma siamo consapevoli dell'eredità che ci circonda? Come possiamo preservarla e trasmetterla alle prossime generazioni?

In questo modulo imparerai a identificare il patrimonio culturale e naturale, tangibile e intangibile, e a preservarlo e valorizzarlo.

ATTIVITÀ

- Identificazione del patrimonio naturale
- Identificazione del patrimonio culturale
- Conservazione del patrimonio

COMPETENZE

- Identificare il patrimonio naturale e culturale
- Identificare le aree protette
- Definire il patrimonio culturale tangibile
- Definire il patrimonio culturale intangibile
- Identificare il patrimonio in pericolo
- Estendere la valorizzazione del patrimonio

SEZIONE DI APPRENDIMENTO	CONTENUTO DELL'APPRENDIMENTO
PATRIMONIO	Definizioni Patrimonio naturale Lista UNESCO del patrimonio dell'umanità Classificazione nazionale delle aree protette Esempi di patrimonio naturale protetto Patrimonio culturale Patrimonio tangibile Patrimonio intangibile Lista UNESCO del patrimonio dell'umanità Esempi di patrimonio culturale protetto
PATRIMONIO IN PERICOLO	Minacce chiave alla protezione del patrimonio Organizzazione Europa Nostra Lingue in pericolo Lista del patrimonio dell'umanità in pericolo
PATRIMONIO E COMUNITÀ LOCALE	Aspetti positivi dell'inclusione della comunità locale nella protezione del patrimonio Coesione sociale e sviluppo culturale Creazione di occupazione e sviluppo economico Sostenibilità ambientale Patrimonio e arti contemporanee Esempi di progetti di protezione del patrimonio comunitario
VALORIZZAZIONE TURISTICA DEL PATRIMONIO	Ecoturismo Turismo culturale Turismo creativo

MODULO 2: MARKETING

SOMMARIO

Ci sono diversi tipi di turisti e diversi tipi di turismo. Ogni attività o prodotto deve essere promosso al fine di raggiungere il pubblico target.

In questo modulo, imparerai come capire e identificare le esigenze dei turisti nel tuo territorio, e come pianificare la tua attività. Verranno spiegati strumenti e tecniche di marketing come l'analisi dei punti di forza e di debolezza.

ATTIVITÀ

- Identificazione dei trend di consumo
- Identificazione delle aspettative dei clienti nel turismo
- Valutazione dell'impatto del turismo
- Creazione di un'analisi di marketing
- Creazione di una rete

COMPETENZE

- Identificare il profilo del turista
- Soddisfare le aspettative dei turisti
- Controllare l'impatto negativo del turismo
- Sviluppare un prodotto turistico secondo il mercato
- Identificare i potenziali partner e condividere le buone pratiche
- Creare una mappa del viaggio del cliente
- Creare un'analisi SWOT
- Sviluppare un marketing mix.

SEZIONE DI APPRENDIMENTO	CONTENUTO DELL' APPRENDIMENTO
I PRINCIPI DEL TURISMO	Definizioni: turismo/turistico/viaggio turistico Caratteristiche del viaggio turistico Destinazioni turistiche Organizzazioni turistiche Politiche e normative del turismo Breve storia del turismo L'impatto del turismo sull'economia Impatti del turismo sull'ambiente Impatti del turismo sulla società e sulla cultura
LA DOMANDA NEL SETTORE TURISTICO	Motivazione al viaggio I fattori push & pull nel turismo Le attuali tendenze dei consumatori Segmentazione del mercato
L'OFFERTA TURISTICA	Il mercato turistico Caratteristiche del prodotto turistico Elementi chiave del prodotto turistico Attrazioni e dintorni della destinazione Sistemazione e servizi Accessibilità delle destinazioni Immagine della destinazione Prezzo Esperienza turistica Esempi di buone pratiche

<p>TECNICHE DI MARKETING E STRUMENTI</p>	<p>Definizione di marketing mix Elementi di marketing mix <i>Prodotto</i> <i>Prezzo</i> <i>Luogo</i> <i>Promozione</i> Altri aspetti del marketing mix Linee guida passo passo Tecniche di vendita per le piccole imprese Definizione dell'analisi SWOT Motivazione per l'attuazione SWOT Elementi di SWOT <i>Punti di forza</i> <i>Debolezze</i> <i>Opportunità</i> <i>Minacce</i> Fattori interni nell'applicazione SWOT Fattori esterni nell'applicazione SWOT Sfide SWOT Principi di design dei materiali visivi</p>
--	--

<p>PARTNERSHIP E DESIGN DEL SERVIZIO</p>	<p>Partnership/partenariati Ruolo della partnership Tipi di partenariato Creazione partenariato Mantenimento del partenariato Progettazione del servizio Prodotti locali e globali Tendenze nello sviluppo dei servizi Servizio globale Servizio personalizzato Il locale come valore Sfide per i fornitori di servizi individualizzati Processi e strumenti di progettazione dei servizi</p>
--	---

MODULO 3: COMUNICAZIONE

SOMMARIO

Sono necessarie buone capacità comunicative per far conoscere alle persone la tua attività turistica. Verbale, non verbale, diversi tipi di comunicazione possono essere utilizzati a seconda del tuo pubblico.

In questo modulo imparerai come creare la tua storia e come raccontarla. Verrà anche descritta l'importanza dei social media.

ATTIVITA'

- Creazione di una storia personale
- Sviluppo delle capacità di comunicazione orale
- Promozione delle attività
- Sviluppo di strumenti di comunicazione a seconda del pubblico
- Realizzazione di un'animazione/workshop
- Sviluppo delle competenze trasversali.

COMPETENZE

- Definire il tipo di comunicazione appropriato (verbale/non verbale)
- Costruire una narrazione
- Sviluppare capacità di comunicazione orale
- Gestire il social network
- Organizzare una animazione/laboratorio
- Sviluppare competenze trasversali per il settore turistico.

SEZIONE DI APPRENDIMENTO	CONTENUTO DELL' APPRENDIMENTO
TIPI DI COMUNICAZIONE	Definizione di comunicazione Comunicazione verbale Comunicazione non verbale Comunicazione scritta Comunicazione visiva Linee guida per una comunicazione efficace
STORYTELLING	Tecniche di narrazione/ storytelling Regole per una buona narrazione/ storytelling
COMUNICAZIONE ORALE	Vantaggi e svantaggi della comunicazione orale Organizzazione del discorso Linee guida per una comunicazione orale di successo
SOCIAL MEDIA	Definizione Opportunità di business Facebook
CULTURA DEL SERVIZIO	Offerta per un buon Benvenuto/welcome Conoscere il pubblico Linee guida per la cultura di un servizio di qualità
SOFT SKILLS/ COMPETENZE TRASVERSALI	Definizioni Differenze tra soft e hard skills

SOFT SKILLS/ COMPETENZE TRASVERSALI	Competenze trasversali importanti nel turismo: <i>Sviluppo della personalità</i> <i>Risoluzione dei problemi</i> <i>Leadership</i> <i>Gestione del tempo</i>
---	---

MODULO 4: BUSINESS

SOMMARIO

Quando si gestisce un'impresa, anche piccola, è necessario comprendere e applicare meglio i principi di gestione finanziaria.

Inoltre sono richieste alcune competenze per sviluppare la propria attività od ottenere un lavoro nel settore turistico.

In questo modulo imparerai perché la ricerca di mercato è importante, le diverse fasi di un business plan e come migliorare le tue competenze in un settore aziendale.

ATTIVITA'

- Valutazione delle esigenze del mercato
- Sviluppo di un piano di comunicazione
- Sviluppo di un business plan

COMPETENZE

- Pianificare le diverse fasi del tuo progetto
- Saper comprendere le conoscenze di base di un bilancio
- Essere in grado di comprendere le conoscenze di base di una proiezione di flussi di cassa
- Sviluppare le tue competenze trasversali.

SEZIONE DI APPRENDIMENTO	CONTENUTO DELL' APPRENDIMENTO
RICERCA DI MERCATO	Fattori di importanza della ricerca di mercato <i>Processo di ricerca di mercato</i> <i>Definizione del problema</i> <i>Progetto di ricerca</i> <i>Raccolta dati</i> <i>Analisi dei dati</i> <i>Presentazione del rapporto</i> Adeguate l'offerta in base alle ricerche di mercato <i>Clienti</i> <i>Concorrenza</i> <i>Partners</i> <i>Distribuzione del prodotto</i> <i>Posizionamento</i>
COMPETENZE IMPRENDITORIALI	Autonomia Adattabilità Resistenza allo stress Prendere l' iniziativa Etichetta sul posto di lavoro Autovalutazione delle competenze imprenditoriali

NETWORKING/ RETI	L'importanza della rete Tecniche di networking Linee guida per una rete di successo
TROVARE UN NUOVO LAVORO	Passi da fare nella ricerca di una nuova occupazione Preparazione di un curriculum vitae Preparazione di una lettera di presentazione
BUSINESS PLAN/PIANO AZIENDALE	Definizioni Procedura passo passo Conto economico Proiezione del flusso di cassa Bilancio Modi per ridurre i costi aziendali

Per ulteriori informazioni:

<https://www.spechaleerasmus.eu/>