



QUADRO DELLE COMPETENZE

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





Quadro delle competenze di Harbor Heritage Story Telling

Indice

1. Obiettivi del quadro	3
2. Caratteristiche del quadro delle Competenze HHST	4
2.1. La specificità di HHST	4
2.2. HHST ha proposto un percorso di apprendimento	4
3. Le competenze principali	5
Modulo 1: Identificazione partecipativa del Patrimonio Portuale	10
Modulo 2: Sviluppo di nuovi discovery tour	12
Modulo 3: Interpretazione e ambasciatori del patrimonio	14
Modulo 4: Promozione e marketing di un nuovo tour	18
Modulo 5: Competenze trasversali di base	20



1. Obiettivi del quadro

La matrice proposta traccia le competenze richieste sia per le guide e gli altri professionisti delle destinazioni turistiche, che per i cosiddetti “ambasciatori” (o persone di riferimento).

La matrice aiuterà i formatori e gli educatori a identificare meglio le competenze che dovrebbero essere acquisite da operatori, guide, accompagnatori e altri professionisti del turismo e persone che mediano tra operatori e visitatori, professionisti (ristoranti, hotel, ecc.) e non professionisti (volontari, artigiani, senior, ecc.) del turismo.

Dovrebbe aiutare a visualizzare come:

- **Rafforzare le capacità professionali** degli adulti che lavorano nel campo del turismo sostenibile e culturale
- Fornire la **possibilità ai locali di acquisire nuove competenze**, per offrire nuove opportunità professionali o supportare la diversificazione della loro attività attuale

Il target di questo quadro è duplice:

1- Le guide turistiche e, più in generale, gli operatori turistici territoriali (ufficio turistico, tecnici degli enti locali, tour operator...) dovrebbero acquisire tecniche di co-creazione di percorsi ed essere in grado di sfruttare al meglio il know-how e le conoscenze del luogo per il loro progetto turistico.

2- Gli attori interessati alla vita del porto dovrebbero fare dei miglioramenti nell'identificazione e comunicazione in materia di patrimonio portuale e migliorare le loro capacità di condividere le proprie esperienze e conoscenze con i visitatori.

2. Caratteristiche del quadro delle Competenze HHST

Questa matrice si basa su un inventario di temi e competenze necessarie per implementare il prodotto turistico sviluppato, che è stato realizzato dai partner di HHST.

2.1. La specificità di HHST

La strategia progettuale di HHST

Per soddisfare le diverse esigenze formative, il quadro delle Competenze si basa sulla strategia progettuale, in cui ogni partecipante, professionista o meno, acquisisce le competenze richieste per trovare il proprio posto/ruolo nel progetto locale.

Per **essere implementate in diverse tipologie di porti**, le competenze selezionate sono quelle ritenute essenziali per l'impostazione e l'attuazione dei Discovery tour.

Un quadro modulabile

Pertanto, il sistema di riferimento è modulabile, cioè adattabile ai diversi profili dei discenti e ai diversi progetti locali.

I partner hanno sviluppato una matrice di competenze che corrisponde a questo nuovo approccio e non a un nuovo profilo lavorativo.

2.2. HHST ha proposto un percorso di apprendimento

Il percorso di apprendimento di HHST segue lo sviluppo di un progetto turistico, partendo dall'identificazione del patrimonio culturale portuale e terminando con la promozione del nuovo tour. Comprende anche competenze trasversali intra-personali e interpersonali.



Ciascuno di questi passaggi è sviluppato in un modulo specifico del corso di apprendimento HHST e mira, successivamente a:

1. Nuove capacità di organizzare e condurre un Workshop Partecipativo sul Patrimonio e di facilitare la co-creazione di nuovi discovery tour.
 - **Modulo 1 - Identificazione partecipativa del Patrimonio Portuale**
2. Capacità di gestire e implementare i tour, sulla base dei principi del turismo sostenibile.
 - **Modulo 2 – Sviluppare un nuovo Discovery tour**
3. Capacità di guidare i tour HHST, offrendo una nuova esperienza ai visitatori e capacità di coinvolgere la comunità locale.
 - **Modulo 3 - Interpretazione e Ambasciatori del patrimonio**
4. Capacità di promuovere e mettere sul mercato il nuovo percorso culturale
 - **Modulo 4 - Promozione e marketing di un nuovo tour**
5. Mentalità positiva, capacità di lavorare in team e di comunicazione
 - **Modulo 5 - Competenze trasversali**

Il Corso mira a sviluppare le competenze richieste per co-creare e realizzare un nuovo Discovery tour, un piccolo progetto turistico basato sulla partecipazione della comunità (i Laboratori Partecipativi del Patrimonio) e sul patrimonio culturale dei porti.

3. Le competenze principali

Il percorso formativo di cui sopra è sviluppato attraverso i temi principali dei **5 moduli di apprendimento** del contenuto formativo HHST [vedi: <http://harbor-heritage.eu/en/e-learning-platform/>].

Ciascun modulo mira alle **15 competenze** elencate nella tabella seguente.

Il corso formativo HHST supporta lo sviluppo della maggior parte delle **8 competenze chiave identificate dall'Unione Europea**¹ che consentono a ogni cittadino di migliorare continuamente le proprie capacità personali e professionali e aiutarlo ad **adattarsi ai cambiamenti verso una società sostenibile**.

- Competenza di alfabetizzazione che include la capacità di comunicare e connettersi efficacemente con gli altri, in modo appropriato e creativo.
- Competenza in scienze, tecnologia e ingegneria che implica la capacità di utilizzare la conoscenza e la metodologia, comprese l'osservazione e la sperimentazione, per identificare domande e trarre conclusioni basate sull'evidenza.

¹ Commissione europea, Competenze chiave per l'apprendimento permanente – Istruzione e formazione, 2019. [Competenze chiave per l'apprendimento permanente - Ufficio delle pubblicazioni dell'UE \(europa.eu\)](http://publications.europa.eu)

- Competenza digitale che include informazioni e alfabetizzazione dei dati, comunicazione e collaborazione, nonché alfabetizzazione mediatica, risoluzione dei problemi e pensiero critico.
- Competenza personale, sociale e imparare ad apprendere come capacità di riflettere su se stessi, gestire efficacemente il tempo e le informazioni, lavorare con gli altri in modo costruttivo. È anche la capacità di affrontare l'incertezza e la complessità e di gestire i conflitti.
- Competenza di cittadinanza è la capacità di agire come cittadini responsabili e partecipare pienamente alla vita civile e sociale, basata sulla comprensione dei concetti e delle strutture sociali, economiche, legali e politiche, nonché degli sviluppi globali e della sostenibilità.
- Competenza imprenditoriale si riferisce non solo alla capacità di agire in base alle opportunità e alle idee e di trasformarle in valori per gli altri, ma anche alla creatività, al pensiero critico e alla risoluzione dei problemi, al lavoro collaborativo e alla gestione dei progetti.
- Competenza nella consapevolezza e nell'espressione culturale implica la comprensione e il rispetto di come le idee e il significato vengono espressi e comunicati in modo creativo nelle diverse culture.

4. Matrice delle competenze

Le competenze descritte sopra sono una combinazione di conoscenze, abilità, attitudini usate generalmente dal Quadro Europeo delle Qualificazioni:

- **Conoscenza:** La conoscenza è composta da concetti, fatti e cifre, idee e teorie che sono già stabilite e supportano la comprensione di una determinata area o argomento.
- **Abilità:** Le abilità sono definite come la capacità di eseguire processi e utilizzare le conoscenze esistenti per ottenere risultati.
- **Attitudini:** Le attitudini descrivono la disposizione e la mentalità ad agire o reagire a idee, persone o situazioni.

La lista di competenze dovrebbe rispondere a una domanda:

“Cosa dobbiamo sapere (Conoscenza), essere in grado di fare (Competenze) e sentire (Attitudine) per svolgere questo compito/azione?”

Moduli	Competenze mirate <i>Essere in grado di...</i>	Professionisti del turismo	Persone di riferimento "Ambasciatori"	EQF livello
Identificazione partecipativa del patrimonio portuale	• Sviluppare un Workshop partecipativo del patrimonio	X		4-5
	• Facilitare il dialogo locale tra diverse persone provenienti da settori rilevanti	X		4-5
	• Inventario e diagnostica del Patrimonio Culturale "nascosto".	X		4-5
Sviluppo di nuovi discovery tour	• Costruire un'offerta turistica basata sui discovery tour	X		4-5
	• Promuovere turismo sostenibile	X	X	3
	• Gestire e coordinare i discovery tour	X		4-5
	• Monitorare l'offerta turistica	X		4-5
Interpretazione e ambasciatori del patrimonio	• Utilizzare le tecniche di interpretazione del patrimonio	X	X	3
	• Guidare un nuovo discovery tour in un porto	X	X	3
	• Guidare/facilitare un gruppo di "referenti"	X		4-5
Promozione e marketing di un nuovo tour	• Definire le priorità e creare un piano di marketing	X		4-5
	• Creare un'identità visiva	X		4-5
	• Individuare e sviluppare canali di promozione	X		4-5
Competenze trasversali di base	• Abilità intra-personali	X	X	da 3 a 5
	• Abilità interpersonali	X	X	da 3 a 5



Modulo 1: Identificazione partecipativa del Patrimonio Portuale

Competenza 1.1: Sviluppare un Workshop partecipativo per il patrimonio

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente ha una conoscenza generale del contesto socioeconomico, ambientale e culturale del porto	Il discente è in grado di... condividere la conoscenza con gli altri	Il discente ha... disponibilità a condividere la conoscenza
Il discente ha familiarità con il patrimonio materiale e immateriale del porto.	organizzare meeting e workshop	Il discente è multitasking
Il discente ha una buona conoscenza del settore/attività del turismo in città	condurre e facilitare i workshop	

Competenza 1.2: Facilitare il dialogo locale tra diverse persone provenienti da settori rilevanti

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente può identificare le principali parti interessate sul turismo e il patrimonio nella città	Il discente è in grado di... motivare gli stakeholder a partecipare al workshop	Il discente può... creare fiducia tra i vari stakeholder
Il discente conosce il team building e la gestione dei conflitti	identificare i punti di forza e di debolezza di ciascun partecipante	mantenere una discussione focalizzata, pur rimanendo flessibile

	incoraggiare tutti i partecipanti a prendere parte alla discussione	stimolare la discussione
	facilitare la comunicazione tra i partecipanti	
	prevenire e gestire i conflitti tra i partecipanti	

Competenza 1.3: Inventario e diagnostica dei Beni Culturali “nascosti”.

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente conosce... le tecniche di inventario e diagnostica	Il discente è in grado di... osservare e condividere l'osservazione	Il discente dimostra curiosità
la raccolta dati	registrare e organizzare informazioni da fonti diverse	Lo studente riesce a considerare diversi punti di vista
la trascrizione scritta di un audio	organizzare una visita sul campo	il discente dimostra abilità analitiche
	raccogliere testimonianze orali	
	sintetizzare informazioni da fonti diverse	

Modulo 2: Sviluppo di nuovi discovery tour

Competenza 2.1: Costruire un'offerta turistica basata su discovery tour per visitare questo patrimonio

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente conosce... il potenziale turistico del patrimonio locale del porto	Il discente è in grado di... fissare l'obiettivo del nuovo prodotto turistico (Tour)	Il discente è aperto alla varietà del pubblico
le attuali/nuove tendenze del turismo culturale	definire le priorità di visita in base al potenziale di beneficio economico e sociale locale del prodotto turistico	flessibile e in grado di adattarsi
i punti di forza e di debolezza del territorio	sviluppare una storia attorno a un tema	Il discente ha abilità organizzative
le priorità economiche e sociali locali del porto	descrivere il Discovery tour (durata, soste, eventuali adattamenti, ecc.)	
i principali elementi pratici di un Discovery tour	verificare e organizzare le modalità del percorso	

Competenza 2.2: Promuovere turismo sostenibile

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente comprende... il concetto di sviluppo sostenibile	Il discente è in grado di... integrare la sostenibilità locale nel nuovo tour	Il discente è in grado di... parlare di sviluppo sostenibile

quanto il turismo sostenibile si rapporti al patrimonio locale	promuovere il know-how tradizionale attraverso il prodotto turistico (tour)	Il discente è disposto a coinvolgere i visitatori in un approccio sostenibile
Il discente conosce lo sviluppo locale e il contesto socioeconomico locale	considerare il potenziale impatto ecologico del nuovo prodotto turistico sugli altri settori e stakeholder del porto	Il discente è aperto all'autovalutazione
	identificare una possibile mobilità sostenibile	Il discente è in grado di identificare e considerare i progressi e i miglioramenti necessari
	monitorare e valutare il prodotto turistico (tour)	Il discente dimostra pensiero critico

Competenza 2.3: Strategia di gestione e coordinamento

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente conosce... gli elementi principali di un piano d'azione	Il discente è in grado di... fissare gli obiettivi per un progetto	Il discente dimostra... abilità organizzative
il concetto di turismo lento	coinvolgere le parti interessate e la popolazione locale nell'attuazione del Tour	pensiero strategico
	definire linee strategiche comuni con i principali stakeholder	capacità di gestione del progetto
	elaborare gli elementi principali di un piano di azione	capacità di lavoro collaborativo

	definire le specifiche di un Discovery tour sostenibile	
--	---	--

Competenza 2.4: Monitorare il prodotto turistico

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente conosce...	Il discente è in grado di...	Il discente dimostra...
i più importanti indicatori di sostenibilità suddivisi per criteri e indicatori	sviluppare un sistema di monitoraggio basato su ETIS	pensiero critico
il Sistema Europeo degli Indicatori del Turismo	leggere e analizzare gli indicatori	capacità di gestione del progetto
Come usare un foglio di calcolo per creare indicatori e grafici	scrivere un report di monitoraggio	abilità di risoluzione dei problemi
	rivedere e migliorare il piano d'azione per l'attuazione del Tour	

Modulo 3: Interpretazione e ambasciatori del patrimonio

Competenza 3.1: Utilizzare tecniche di interpretazione del patrimonio

Conoscenze	Abilità	Attitudini
I discendenti dovrebbero riuscire a... spiegare cos'è il Patrimonio	I discendenti riescono a... identificare il patrimonio materiale e immateriale nel porto	I discendenti riescono a... condividere con gli altri la propria visione del patrimonio locale
delineare la differenza tra patrimonio materiale e immateriale	Classificare il patrimonio locale materiale e immateriale	valutare e rivedere il proprio apprezzamento/opinione sul patrimonio locale
elencare gli elementi del patrimonio portuale che potrebbero essere evidenziati per i visitatori	Identificare un patrimonio "nascosto" nel porto che potrebbe essere valorizzato	Il discendente è disposto a utilizzare un nuovo modo per condividere la conoscenza
Il discendente dovrebbe conoscere l'obiettivo dell'interpretazione del patrimonio	proporre esperienze al visitatore	Il discendente ha la curiosità di saperne di più di una visione multi-prospettica.

Può elencare i principi fondamentali dell'interpretazione del patrimonio	sviluppare una narrazione: collegare il patrimonio locale alla storia e alla cultura locali	Disponibilità a includere diverse prospettive nella presentazione del patrimonio.
Il discente comprende come ogni oggetto/patrimonio sia collegato a più storie	Essere in grado di sviluppare una narrazione: collegare il patrimonio locale alla storia e alla cultura locali	
Il discente conosce la diversità culturale europea	suscitare risonanza nei visitatori e collegare il patrimonio locale alla storia e alla cultura europee	

Competenza 3.2: Guidare un nuovo discovery tour

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente... conosce gli elementi di base della cultura e della storia locale.	Il discente è in grado di... chiedere alle persone le loro opinioni	Il discente è... interessato a diversi punti di vista e percezioni, desideroso di saperne di più.
sa come collegare la storia e la cultura locale alla storia e alla cultura nazionale	adattare il tour a possibili cambiamenti	Curioso e desideroso di saperne di più su una visione multi-prospettica.

sa come collegare la storia e la cultura locale alla storia e alla cultura europea	gestire il tempo	Il discente cerca di presentare una visione multi-prospettica del/i bene/i del patrimonio locale.
diversi background culturali che portano a una percezione diversa	discutere su diversi punti di vista	
	identificare e analizzare le incomprensioni terminologiche relative a uno specifico background culturale	Trova importante
	auto-valutare la visita guidata e migliorarla	

Competenza 3.3: Fare da mentore a un gruppo di "persone di riferimento"

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente è in grado di... Comprendere la nozione di "ambasciatore" (persona di riferimento)	Il discente è in grado di... comunicare facilmente con gli ambasciatori	Il discente è disposto a... comunicare con la gente del posto ed è di mentalità aperta
identificare gli ambasciatori locali	identificare la necessità di nuove competenze e formazione degli ambasciatori	Il discente è in grado di prevenire o gestire i conflitti all'interno di una squadra
identificare tutti i compiti e le responsabilità per eseguire il tour	gestire un team e assegnare compiti e responsabilità	Il discente è disposto a migliorare e progredire

	coordinare e implementare il tour all'interno di un piano concordato (tempi, partecipanti, ecc.)	

Modulo 4: Promozione e marketing di un nuovo tour

Competenza 4,1: Definire le priorità e creare un piano di marketing

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente conosce... la differenza tra comunicazione e marketing	Il discente è in grado di... definire i criteri per sviluppare l'identità del Tour	Il discente dimostra... Creatività
diversi approcci di marketing	diventare un "cercatore di tesori" – per riconoscere storie potenzialmente interessanti	Fiducia e capacità di sostenere la promozione del patrimonio
le basi della comunicazione e delle tecniche di marketing	implementare le conoscenze sulla comunicazione per promuovere il patrimonio portuale	Volontà di avvicinare le persone al patrimonio attirandole con storie interessanti e "orecchiabili"
	produrre una presentazione originale del Tour su diversi media	

Competenza 4.2: Creare un'identità visiva

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente... cos'è un'identità visiva	Il discente è in grado di... identificare gli elementi più appropriati che devono diventare parte dell'identità visiva	Il discente è disposto a... raccontare una storia sul patrimonio attraverso elementi di design grafico e altri elementi visivi
le principali caratteristiche dei diversi media	creare contenuti per diversi media (social network, siti web, giornali...)	trasferire un messaggio e una conoscenza a un numero maggiore di persone
	adattare il contenuto in base ai diversi media	
	collaborare con i grafici	

Competenza 4.3: Identificare e sviluppare canali di promozione

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente è in grado di... Identificare canali di promozione	Il discente è in grado di... ricercare i migliori canali promozionali per il Discovery tour	Il discente è disposto a... raggiungere il più ampio pubblico possibile.
Il discente conosce i social network, la promozione radiofonica e televisiva, la diffusione di volantini.	trovare i modi più efficaci per utilizzare efficacemente i diversi canali.	approfondire i diversi formati, conoscerli e identificare le diverse relazioni tra formato e contenuto.

	adeguarsi e rendere i contenuti adatti ai diversi media	soddisfare la curiosità
	sostenere l'input di marketing con i risultati e le reazioni del pubblico	

Modulo 5: Competenze trasversali di base

Competenza 5.1: Abilità intra-personali

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente... Sa quali possono essere le abilità intra-personali e le competenze trasversali	Il discente è in grado di... mantenere l'attenzione e la concentrazione su un compito specifico	Il discente è disposto a... dare il meglio di sé per l'interesse dello scopo superiore del progetto
Il discente è consapevole dell'importanza della crescita personale	rimanere in contatto con l'intero progetto ed è consapevole della propria posizione nel processo.	sforzarsi di sviluppare conoscenze, capacità e abilità personali
Lo studente comprende come lo sviluppo delle abilità intra-personali aiuta a migliorare la qualità della vita e del lavoro	procedere all'autovalutazione e alla riflessione su sé stesso	capire meglio gli altri

Il discente comprende che le abilità intrapersonali sono in una certa misura legate alla cultura e all'ambiente		
---	--	--

Competenza 5.2: Abilità interpersonali

Conoscenze	Abilità	Attitudini
Il discente conosce diversi tipi di pubblico che hanno interessi diversi in un progetto comune	Il discente è in grado di... comunicare in modo chiaro	Il discente disposto a comunicare con gli altri
l'interazione nel gruppo	gestire il proprio tempo	collaborare con gli altri
il sapere interculturale	cooperare all'interno di un gruppo	Il discente è aperto differenti tipologie di pubblico
	Il discente ha la capacità di parlare in pubblico	Il discente è disposto a creare un'atmosfera di lavoro piacevole che possa incoraggiare e far sviluppare la propria creatività
	Il discente è in grado di modificare i propri passaggi nel processo	



Harbor Heritage Story Telling