

Centro Studi Helios

**Quadro per le Competenze Turistiche:
“Tourism Competence Framework (TCF).**

© 2019 Centro Studi Helios

Ref. TCF Ver 1.2



SOMMARIO

PREMESSA	3
RIFERIMENTI.....	4
TCF – TOURISM COMPETENCE FRAMEWORK	5
DIMENSIONE 1: AREE DI COMPETENZE	8
DIMENSIONE 2: COMPETENZE TURISTICHE.....	9
DIMENSIONE 3: LIVELLI DI CAPACITÀ.....	13
DIMENSIONE 4: ABILITÀ E CONOSCENZE.....	13
ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE	
SPECIFICA	27

Premessa

Il Quadro (Framework) di riferimento delle competenze richieste e applicate nel settore turistico, denominato Tourism Competence Framework (TCF) (o Quadro per le Competenze Turistiche – QCT)

Copyright © 2019 Centro Studi Helios.

Tutti i diritti riservati.

Le informazioni contenute in questa pubblicazione non possono essere riprodotte né nella loro interezza né parzialmente senza il permesso del Centro Studi Helios. Le richieste di riproduzione di questo materiale devono essere inviate a segreteria@centrostudihelios.it.

I contenuti di questo documento sono estratti dal volume: Un nuovo Quadro per le Competenze Turistiche: “Tourism Competence Framework (TCF)” di Ignazio Caloggero. Edizioni Centro Studi Helios. ISBN: 9788832060010

Riferimenti

Il Quadro TCF è stato implementato in conformità al Quadro Europeo delle Qualifiche (European Qualification Framework – EQF) e al modello e-CF 3.0 (European e-Competence Framework) da cui prende spunto nella sua struttura essenziale.

TCF – Tourism Competence Framework

Il Quadro (Framework) di riferimento delle competenze richieste e applicate nel settore turistico, da noi proposto, è denominato **Tourism Competence Framework (TCF)** (o Quadro di Competenze Turistiche – QCT), è composto da 52 Competenze (nella versione 1.2) richieste nelle professioni intellettuali e di elevata specializzazione del settore turistico e relative Abilità (Skill) e **Conoscenze** (Knowledge).

Le professioni interessate al quadro sono quelle professioni intellettuali e di elevata specializzazione del settore turistico e possono comprendere, in alcuni casi, anche quelle professioni creative in campo artistico come potrebbero essere alcune categorie di Operatori Culturali e Direttori Artistici.

Per ognuna delle competenze turistiche individuate vengono associati 8 livelli di capacità collegati ai livelli del Quadro Europeo delle Qualificazioni EQF (European Qualifications Framework)

Le 4 dimensioni di TCF

- **Dimensione 1:** 5 aree di competenza
- **Dimensione 2:** 52 competenze turistiche
- **Dimensione 3:** 8 Livelli di capacità, per ciascuna competenza individuata, collegati ai livelli EQF
- **Dimensione 4:** Un insieme di abilità (skill) e conoscenze (knowledge) in relazione alle competenze della dimensione 2.

Così come per il Quadro e-CF, l'elenco descrive il contesto aggiungendo valore al framework e non deve ritenersi esaustivo.

Nota 1: Le competenze individuate nella dimensione 2, sono a volte espresse in modo da abbracciare un ampio contesto e andranno dettagliate in sede di definizione delle abilità e delle conoscenze che delimiteranno meglio i confini del contesto. Ad esempio, la competenza “Gestione dell’offerta turistica” deve considerare che il concetto di offerta turistica è inteso nel senso più ampio del termine e comprende sia l’offerta turistica territoriale, sia la singola offerta turistica compreso singoli eventi legati alla promozione del territorio o singoli eventi di tipo culturale. Le abilità e le conoscenze specifiche individuate saranno quelle più aderenti allo specifico contesto o meglio, allo specifico profilo professionale a cui saranno poi assegnate le singole competenze.

Nota 2: In alcuni casi, così come avviene per lo schema eCF, le competenze individuano un settore o canale tematico, come è il caso di “Sviluppo Sostenibile” o “Patrimonio Immateriale”, anche in questo caso saranno le abilità e le conoscenze che detaglieranno il contesto in funzione del profilo professionale di riferimento.

Nota 3: Una competenza può comprendere una ampia varietà di fasi che dipendono dallo specifico contesto, ad esempio “Erogazione del Servizio” se rapportato ad un evento culturale o di interesse turistico, dovrebbe considerare l'intero flusso operativo, a partire dalla prenotazione del servizio stesso. In questa fase del quadro TCF si è voluto privilegiare il principio di sintesi ed evitare il proliferare di competenze. Nelle prossime versioni sarà valutata la possibilità di esplicitare tale competenza in più competenze specifiche che tengono conto delle varie fasi operative.

Dimensione 1: Aree di competenze

Le competenze del TCF Ver. 1.2 sono state divise, per semplicità, in 5 distinte aree che costituiscono la prima delle 4 dimensioni che costituiscono il quadro:

- PC Patrimonio Culturale
- QM Quality Management
- SG Strumenti Giuridici e Finanziari
- SP Strumenti Specifici
- SB Strumenti di Base e Trasversale

Le aree sono derivate da un ragionamento che mira a fornire una prima risposta alle seguenti domande:

- **Cosa:** Il Patrimonio Culturale (PC) da promuovere è un elemento essenziale su cui si basano moltissime delle tipologie di turismo. Il patrimonio Culturale, in quest'ottica deve essere ineso nel senso più ampio del suo significato (materiale e immateriale) comprendendo anche le attività artistiche e culturali (eventi, spettacoli manifestazioni artistiche e culturali)
- **Come:** Il Quality Management è il collante che permette una gestione di qualità delle varie offerte turistiche e della intera filiera turistica.
- **Con quali Strumenti:** Gli strumenti, in questa fase sono suddivisi in ulteriore tre aree: Giuridici e Finanziari (SG), Specifici (SP) e di base e trasversale (SB).

Dimensione 2: Competenze turistiche

Le competenze individuate nella versione 1.2 del TCF sono attualmente 52.

PC Il Patrimonio Culturale (Cosa)

- PC1: Patrimonio Unesco
- PC2: Patrimonio Naturalistico
- PC3: Patrimonio Immateriale
- PC4: Patrimonio Storico, Artistico e Archeologico
- PC5: Patrimonio Enogastronomico
- PC6: Programmi, Convenzioni e Riconoscimenti istituzionali
- PC7: Attività artistiche e culturali
- PC8: Attività esperienziali

QM Quality Management (Come)

- QM1: Identificazione e analisi dei fabbisogni (D1 e-CF)
- QM2: Progettazione di processi e servizi
- QM3: Pianificazione dei processi e dei servizi (A4 e-CF)
- QM4: Erogazione dei servizi
- QM5: Monitoraggio dei processi e dei servizi
- QM6: Miglioramento dei processi e dei servizi (E5 e-CF)
- QM7: Sistemi di gestione

- QM8: Fattori, Indicatori e Standard per la qualità
- QM9: Sviluppo del personale (D9 e-CF)
- QM10: Produzione e gestione della documentazione (B5 e-CF)
- QM11: Gestione della qualità (E6 e-CF)
- QM12: Assistenza utenti (C1 – e-CF)
- QM13: Customer Satisfaction

SG Strumenti Giuridici e Finanziari (Con quali strumenti)

- SG1: Norme di tutela e Fruizione del Patrimonio Culturale
- SG2: Normativa sulla Privacy nella Filiera Turistica
- SG3: Normativa sulla sicurezza nella Filiera Turistica
- SG4: Finanziamenti per la Filiera Turistica e Culturale
- SG5: Legislazione Turistica

SP Strumenti Specifici (Con quali strumenti)

- SP1: Sviluppo Sostenibile
- SP2: Misurazione e Valutazione della competitività Turistica
- SP3: Marketing Turistico e Territoriale
- SP4: Marketing Digitale (D.12 e-CF)
- SP5: Analisi SWOT
- SP6: Analisi della domanda turistica
- SP7: Individuazione Stakeolder strategici

- SP8: Progettazione dell'Offerta turistica
- SP9: Progettazione Eventi Culturali e di interesse turistico
- SP10: Gestione dell'Offerta turistica
- SP11: Individuazione fabbisogni e competenze professionali
- SP12: Tecnologie Innovative per il settore turistico
- SP13: Politiche di settore
- SP14: Logistica
- SP15: Business Plan
- SP16: Gestione Eventi Culturali e di interesse turistico
- SP17: Gestione delle Esperienze
- SP18: Marketing Esperienziale

SB Strumenti di Base e Trasversale (Con quali strumenti)

- SB1: Gestione della sicurezza delle informazioni (E8 e-CF)
- SB2: Gestione del rischio (Risk Management) (E3 e-CF)
- SB3: Gestione delle relazioni (e-CF)
- SB4: Strumenti informatici e telematici di base (e-CF)
- SB5: Strumenti informatici per la comunicazione (e-CF)
- SB6: Lingue straniere
- SB7: Organizzazione aziendale
- SB8: Economia di base

Nota: Gli strumenti di Base sono di norma trasversali ai vari profili professionali e possono costituire un background di competenze preesistenti ai vari percorsi formativi proposti.

Negli schemi formativi, potranno pertanto non essere definite le conoscenze associate alle competenze di base e trasversale in quanto è possibile considerare tali aspetti come patrimonio acquisito o da acquisire anche al di fuori dei percorsi formativi elaborati per le singole figure professionali.

I singoli percorsi formativi potranno includere, opzionalmente, contenuti atti a fornire tali competenze anche in modo parziale.

(e-CF): Queste competenze sono in stretta connessione con le analoghe competenze previste per il settore (e-CF). In alcuni casi si differenziano per la diversa formulazione delle relative abilità e conoscenze.

Per ognuna delle competenze individuate vengono infine associati 8 livelli di capacità collegati ai livelli EQF

A volte la differenza tra un profilo professionale ed un altro è proprio nel diverso livello richiesto per le singole competenze.

Dimensione 3: Livelli di capacità

8 Livelli di capacità, per ciascuna competenza individuata collegati ai livelli EQF

Dimensione 4: Abilità e Conoscenze

Di seguito alcuni elenchi esemplificativi e non esaustivi di abilità e conoscenze. Ogni profilo professionale elaborato secondo questo schema dovrà, in sede di stesura individuare in modo dettagliato le effettive abilità e conoscenze.

Abilità (Skill)

PCS Il Patrimonio Culturale (Cosa)

- PCS1: Relazionare ed effettuare consulenza in materia di Patrimonio Unesco
- PCS2: Relazionare ed effettuare consulenza in materia di Patrimonio Naturalistico
- PCS3: Relazionare ed effettuare consulenza in materia di Patrimonio Storico, Artistico e Archeologico
- PCS4: Relazionare ed effettuare consulenza in materia di Patrimonio Immateriale
- PCS5: Relazionare ed effettuare consulenza sul Patrimonio Enogastronomico

- PCS6: Valutare l'applicabilità di Programmi, Convenzioni e Riconoscimenti Istituzionali
- PCS7: Relazionare ed effettuare consulenza in materia di attività artistiche e culturali
- PCS8: Relazionare ed effettuare consulenza in materia di attività esperienziali

QMS Quality Management (Come)

- QMS1: Capacità di analisi
- QMS2: Capacità di sintesi
- QMS3: Capacità organizzative
- QMS4: Capacità di Controllo
- QMS5: Capacità di pianificazione e programmazione
- QMS6: Produrre Piani di Miglioramento
- QMS7: Gestire il processo di richiesta di cambiamenti
- QMS8: Identificare gap di competenze per la qualità
- QMS9: Analizzare i requisiti espliciti, impliciti e cogenti dell'utenza
- QMS10: Progettare processi e servizi

- QMS11: Comporre, documentare e classificare i processi fondamentali
- QMS12: Realizzare Procedure e Istruzioni Operative per la Qualità
- QMS13: Proporre cambiamenti di processo per facilitare e razionalizzare i miglioramenti
- QMS14: Illustrare come metodi, strumenti e procedure si possono applicare per implementare la politica di qualità delle organizzazioni
- QMS15: Valutare e analizzare i singoli processi per identificare le azioni correttive e di miglioramento
- QMS16: Assistere i responsabili dei processi nella scelta e nell'uso di misure per valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi operativi
- QMS17: Individuare, comprendere e valutare i Fattori, gli indicatori e gli standard della qualità
- QMS18: Applicare metodologie e tecniche di auditing
- QMS19: Applicare metodologie e tecniche di monitoraggio
- QMS20: Applicare metodologie e tecniche di Customer Satisfaction

- QMS21: Monitorare e Valutare l'erogazione dei servizi
- QMS22: Realizzare Sistemi di Gestione per la Qualità
- QMS23: Contribuire alla realizzazione di Sistemi di Gestione Integrati

SGS Strumenti Giuridici e Finanziari (Con quali strumenti)

- SGS1: Individuare e valutare l'applicabilità delle norme di tutela e Fruizione del Patrimonio Culturale e Paesaggistico
- SGS2: Contribuire alle strategie per il trattamento delle informazioni nel rispetto della normativa in materia di Privacy
- SGS3: Applicare o far applicare la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro nella Filiera Turistica
- SGS4: Valutare l'applicabilità di finanziamenti per la Filiera Turistica e Culturale
- SGS5: Individuare e valutare l'applicabilità della Legislazione Turistica

SPS Strumenti Specifici (Con quali strumenti)

- SPS1: Contribuire alla strategia per lo sviluppo turistico territoriale
- SPS2: Contribuire alla strategia per lo sviluppo sostenibile

- SPS3: Contribuire alla strategia di marketing turistico
- SPS4: Applicare strumenti per la misurazione della competitività turistica
- SPS5: Individuare la tecnologie web da utilizzare per il marketing turistico
- SPS6: Analizzare e valutare il contesto territoriale per identificare punti di forza e di debolezza
- SPS7: Contribuire alla corretta gestione di eventi culturali e di interesse turistico
- SPS8: Analizzare la domanda turistica
- SPS9: Contribuire allo sviluppo dell'offerta turistica
- SPS10: Identificare gap di competenze per il settore turistico
- SPS11: Individuare e fornire supporto per la scelta e l'applicazione di tecnologie Innovative per il settore turistico
- SPS12: Individuare e valutare l'applicabilità di Politiche di Settore
- SPS13: Supporto per la definizione del piano di comunicazione
- SPS14: Individuare gli Stakeolder Strategici

SBS Strumenti di Base e Trasversale (Con quali strumenti)

- SBS1: Capacità di comunicare
- SBS2: Capacità di gestione del gruppo
- SBS3: Capacità di gestione dei conflitti
- SBS4: Supporto per la gestione del rischio e le scelte di piani di risk management
- SBS5: Individuare e applicare gli strumenti informatici e telematici di base
- SBS6: Individuare e applicare gli strumenti informatici per la comunicazione
- SBS7: Supporto per la gestione della Sicurezza delle Informazioni
- SBS8: Utilizzare le lingue straniere in ambito lavorativo in funzione del target territoriale di riferimento dei propri clienti
- SBS9: Utilizzare gli strumenti di amministrazione e contabilità aziendale

Conoscenze (Knowledge)

PC1K Patrimonio Unesco

- Convenzioni Unesco sul Patrimonio Culturale Materiale
- La Lista del Patrimonio Mondiale dell'Umanità (WHL)
- Istituzioni Unesco per il Patrimonio Culturale
- I siti a rischio del Patrimonio dell'Umanità
- La Lista Propositiva del Patrimonio Mondiale
- Le procedure per il riconoscimento dei siti Unesco
- Linee guida per la redazione e l'attuazione dei piani di gestione
- Modelli per la realizzazione dei Piani di Gestione
- I Siti nella Lista del Patrimonio Mondiale dell'Umanità
- Biosfere e Geoparchi Globali Unesco
- Network Città Creative
- Convenzioni Unesco sul Patrimonio Culturale Immateriale
- La Lista Mondiale del Patrimonio Culturale Immateriale
- Altri Programmi di salvaguardia e promozione del Patrimonio Culturale

PC2K Patrimonio Naturalistico

- Le Aree Naturali Protette
- Parchi e Riserve Naturali
- Le riserve Naturali
- Rete Natura 2000
- Siti di Interesse Comunitario (SIC)

- Zone di Protezione Speciale (ZPS)
- Zone Speciali di Conservazione (ZSC)
- Le Zone Umide
- I Geositi
- Strumenti di Gestione delle Aree Naturali Protette
- I Piani Paesaggistici
- Gli organi di tutela e vigilanza ambientali
- Strategie per la Biodiversità

PC3K Il Patrimonio Immateriale

- Beni demoetnoantropologici (DEA)
- Registri del Patrimonio Immateriale
- Riti e Feste Religiose (Celebrazioni)
- Mestieri, Saperi e Tecniche lavorative tradizionali (Saperi)
- Tradizioni e espressioni orali (Espressioni)
- Arti dello Spettacolo
- Luoghi della Memoria e Luoghi simbolici
- Luoghi del Mito e delle Leggende
- Luoghi del Sacro
- Luoghi degli Eventi storici
- Luoghi delle personalità storiche e della cultura
- Luoghi storici del lavoro

- Luoghi del racconto letterario
- Luoghi del racconto televisivo e filmico
- Patrimonio museale etnoantropologico
- Patrimonio etnomusicologo
- Parchi letterari

PC4K Patrimonio Storico, Artistico e Archeologico

- Il Turismo Archeologico
- Parchi e Siti Archeologici
- Paleolitico, Mesolitico e siti di interesse turistico
- Neolitico, Età dei Metalli e siti e siti di interesse turistico
- Principali stili architettonici
- Siti turistici di epoca greco e romana
- Testimonianze della civiltà bizantina e Longobarda
- I siti di interesse turistico del periodo normanno
- Barocco e rococò
- L'Architettura Neoclassica
- Le Testimonianze del Liberty
- I Borghi storici
- Il Patrimonio museale

PC5K Il Patrimonio Enogastronomico

- I Prodotti tipici
- Il turismo enogastronomico
- La certificazione di qualità dei prodotti alimentari DOP, IGP e STG
- I Prodotti Agroalimentari Tradizionali
- Altre forme di riconoscimento dei prodotti tipici
- Le strade del vino
- I disciplinari di produzione
- I prodotti Biologici
- Gli agriturismi
- I Distretti rurali e agroalimentari di qualità

QMK: Quality Management

- La norma UNI EN ISO 9001
- Fattori, indicatori e standard della qualità nei servizi
- Sistemi di Gestione per la Qualità
- La Documentazione di Sistema; il Manuale; Procedure e Istruzioni Operative;
- La Gestione delle risorse umane (persone)
- Le risorse logistiche: attrezzature, infrastrutture e ambiente di lavoro
- Pianificazione e tenuta sotto controllo del servizio

- Il Sistema di approvvigionamento
- Produzione ed erogazione del servizio;
- Identificazione e rintracciabilità;
- Progettazione e sviluppo;
- Validazione dei processi e dei servizi
- Monitoraggi e misurazione dei processi e dei servizi
- La Gestione delle Non Conformità e le Azioni Correttive
- Valutazione della qualità dei servizi
- Le verifiche ispettive interne (Audit)
- La norma ISO19011
- Competenze e valutazione degli Auditor
- Conduzione delle verifiche ispettive
- Cenni ai Modelli di Organizzazione e di Gestione della Sicurezza
- Cenni ai Sistemi di Gestione della Sicurezza SGSL UNI INAIL
- Fattori (dimensioni) e indicatori di qualità nel Turismo e nella gestione del Patrimonio Culturale
- La Carta dei servizi Turistici
- Qualità e turismo accessibile
- Standard di qualità museali e sistema di Accreditamento
- Gli audit nel settore turismo e Gestione del Patrimonio Culturale

- I principali sistemi di gestione
- I Sistemi di Gestione Integrati:
- Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC)
- Mystery Audit e Mystery Shopping
- Monitoraggio e audit nel settore della Gestione del Patrimonio Culturale
- Monitoraggi e valutazione della qualità nelle strutture della filiera turistica

SGK: Strumenti Giuridici e Finanziari (Con quali strumenti)

- La normativa per la tutela e la fruizione dei Beni Culturali
- I criteri per la tutela dei beni culturali
- I vari livelli di tutela
- Il problema della conservazione e restauro, le Carte del restauro
- I Beni paesaggistici
- La Convenzione europea per la protezione del patrimonio archeologico
- La pianificazione paesaggistica
- Controllo e gestione del patrimonio culturale
- La normativa sulla Privacy e la filiera turistica
- Il Regolamento europeo 2016/679

- La normativa sulla Sicurezza nei luoghi di lavoro e la filiera turistica
- Finanziamenti per la Filiera Turistica e Culturale
- Disciplina giuridica del commercio elettronico
- Normativa per la tutela del consumatore

SPK: Strumenti Specifici (Con quali strumenti)

- Il Turismo integrato
- Turismo Culturale
- Le Città d'arte
- Capitali europee e italiane della Cultura
- Turismo accessibile
- Turismo Esperienziale
- Turismo sostenibile
- Piani Strategici del Turismo
- Cultura, turismo e sviluppo economico
- Destinazioni Turistiche
- Destination Management Organization (DMO)
- Modelli territoriali turistici
- Modelli di competitività turistica
- Modelli innovativi per la misurazione della competitività turistica
- Sistemi turistici locali

- Istituzioni e Promozione turistica
- Marketing Turistico
- Turismo e Comunicazione
- Il Piano di Comunicazione
- Marketing e Promozione online
- Tecniche di Web Marketing
- Social Marketing
- Online Travel Agencies (OTA)
- Progettazione e realizzazione di Eventi culturali
- Progettazione e realizzazione di Eventi Esperienziali
- Le nuove tecnologie emergenti

Elementi per la valutazione della formazione specifica

Le metodologie e gli attori per i soggetti interessati alla valutazione dell'apprendimento formale sono stabiliti per via legislativa (per esempio Diploma, Laurea, esami di Stato), la valutazione della formazione specifica (formazione non formale), oggetto del profilo presentato, dovrebbe avvenire comunque utilizzando, possibilmente, strumenti riconoscibili.

Uno strumento consigliato per la valutazione delle conoscenze, abilità e competenze può essere fornito dalla norma UNI 11506 “Attività professionali non regolamentate – Figure professionali operanti nel settore ICT – Requisiti per la valutazione e certificazione delle conoscenze, abilità e competenze per i profili professionali ICT basati sul modello e-CF.

La norma UNI 11506 è nata per le competenze digitali, è coerente con il Quadro Europeo delle qualifiche (EQF) e le Raccomandazioni 2009/C 155/02 (Sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale -ECVET) inoltre, si adatta anche ai profili operanti in un settore non ICT.

La valutazione della formazione specifica è solo uno dei percorsi che dovrebbero essere presi in considerazione per l'accesso alla professione oggetto del presente schema. Una valutazione completa dei requisiti dovrebbe tener conto dei seguenti aspetti:

- Formazione specifica (Apprendimento non formale)
- Titolo di Studio (Apprendimento formale)
- Esperienza lavorativa (Apprendimento informale)

La valutazione della formazione specifica dovrebbe essere effettuata valutando

- Le Conoscenze
- Le Abilità
- Le Competenze

indicate nello schema, utilizzando, se possibile, almeno i seguenti elementi di valutazione:

- Esame scritto per la valutazione delle conoscenze
- Project work
- Esame orale