



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

CORSI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

.13 .14



ORGANISMO DI FORMAZIONE ACCREDITATO PRESSO LA REGIONE VENETO

EBT
Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana
Corsi di formazione e aggiornamento 2013/2014
Organismo di formazione accreditato presso la Regione Veneto

INDICE

IMEGADITO - Seminario di apertura stagione formativa 2013/2014	PAG.06
0.1 I CORSI DI LINGUE STRANIERE	PAG.08
0.1.1 TABELLE RIASSUNTIVE	PAG.11
0.1.2 LE PAROLE DELL'ACCOGLIENZA	PAG.14
0.2 EBT LAB	PAG.16
0.2.1 LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIÒ CHE NON VIENE DETTO	PAG.18
0.2.2 IL SAVOIR FAIRE INTERNAZIONALE	PAG.18
0.2.3 PAROLE "INCROCIATE"	PAG.19
0.2.4 LA PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA primo livello	PAG.20
0.2.5 LA PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA secondo livello	PAG.21
0.2.6 LA QUALITÀ SU MISURA Il turismo accessibile – strumenti per il mercato	PAG.22
0.2.7 MOSTRAMI COME SCRIVI E TI DIRÒ CHI SEI	PAG.23
0.2.8 IL TELEFONO SENZA FILI	PAG.24
0.2.9 CONFLITTI	PAG.24
0.2.10 IL DISCORSO DEL RE	PAG.25
0.2.11 LA "PAROLA" OVVERO REGINA DEL PALCOSCENICO	PAG.26
0.2.12 LEADERSHIP	PAG.27
0.2.13 "UN BUON CAPO SI VEDE QUANDO NON C'È": IL PROCESSO DI DELEGA	PAG.28
0.2.14 LA GESTIONE DEL RECLAMO	PAG.29
0.2.15 TECNICHE DI TIME MANAGEMENT	PAG.30
0.2.16 TECNICHE DI TEAMWORKING	PAG.30
0.2.17 IL PENSIERO LATERALE E IL PROBLEM SOLVING	PAG.31
0.2.18 UN'ARANCIA PER DUE OVVERO IL PROCESSO NEGOZIALE	PAG.32
0.2.19 ATELIERS TEMATICI	PAG.33
0.3 TEMATICHE GENERALI DI FORMAZIONE	PAG.36
0.3.1 LE MERAVIGLIE DELLA SERENISSIMA Itinerari storico-artistici nella Venezia "maggior"	PAG.38
0.3.2 GESTIRE IL PERSONALE NELL'IMPRESA TURISTICA Strumenti e opportunità	PAG.40
0.3.3 CONQUISTARE CLIENTI CON YOUTUBE	PAG.41
0.3.4 SOCIAL MEDIA MARKETING E ADVERTISING ON LINE PER LA PROMOZIONE DELLA PROPRIA STRUTTURA	PAG.42

0.4 CORSI DI INFORMATICA

 PAG.44

0.4.1 INTRODUZIONE ALL'USO DI MICROSOFT WINDOWS E WORD	PAG.46
0.4.2 INTERNET E POSTA ELETTRONICA	PAG.47
0.4.3 CREARE PRESENTAZIONI CON MICROSOFT POWER POINT	PAG.48
0.4.4 INFORMATICA IN PILLOLE	PAG.49

0.5 TEMATICHE SPECIFICHE DI FORMAZIONE

 PAG.56

0.5.1 BARISTA GASTRONOMO CON SPECIALIZZAZIONE IN SNACK	PAG.58
0.5.2 VIAGGIO NEI VINI ITALIANI E OLTRE	PAG.58
0.5.3 AGGIORNAMENTO PER PERSONALE AI PIANI E TECNICHE DI HOUSEKEEPING	PAG.59
0.5.4 L'USO DELLE SPEZIE E DEGLI AROMI IN CUCINA	PAG.60
0.5.5 CORSO DI CUCINA SALUTISTICA E VEGETARIANA	PAG.61
0.5.6 OGM NELL'ALIMENTAZIONE UMANA E ANIMALE OVVERO: CONOSCERE PER SCEGLIERE	PAG.61
0.5.7 CORSO DI INTAGLIO SUI VEGETALI STILE THAI	PAG.62
0.5.8 AIUTO PIZZAIOLO	PAG.63
0.5.9 BARTENDER – L'Evoluzione del barista	PAG.63
0.5.10 IL FINGER FOOD	PAG.65
0.5.11 DESSERT AL PIATTO DI ALTA RISTORAZIONE	PAG.65
0.5.12 I PIATTI DELLA CUCINA VENETA	PAG.66
0.5.13 I SAPORI ITALIANI CON SLOW FOOD	PAG.67

0.6 INFORMAZIONI GENERALI

 PAG.72

0.6.1 PROGRAMMA DEI CORSI	PAG.74
0.6.2 MODALITÀ DI ISCRIZIONE	PAG.78
NOTE	PAG.80

0.7 EBT service

 PAG.84

CORSI DI FORMAZIONE PERSONALIZZATI SU RICHIESTA	PAG.90
---	--------

PHOTO CREDITS

 PAG.102



iMegadito

DIMMI DOVE VAI,
CHE VENGO ANCH'IO.
IL TURISMO PASSAPAROLA

**SEMINARIO DI APERTURA
STAGIONE FORMATIVA
2013/2014**

LUNEDÌ 21 OTTOBRE 2013
dalle 15.00 alle 17.00 a Venezia

Il passaparola è sempre esistito tra i viaggiatori, basti pensare al Paese di Bengodi; le destinazioni hanno sempre avuto reputazioni, buone o cattive, e ne sono state influenzate.

La novità è che mentre ieri molte mete si pregiavano d'essere "esclusive", oggi si pregiano d'essere inclusive e condivise. Il "turismo passaparola", dunque, è una vecchia idea, solo che ora le parole passano più velocemente e capillarmente di una volta, attraverso i network e i nuovi media. In poche ore - per esempio con i flash mob - si possono radunare migliaia di visitatori in un luogo convenuto. In ambito turistico, la geolocalizzazione e il web 3.0 sono stati una rivoluzione.

Il turismo nell'era dei social media ha esiti tutti da esplorare, e conseguenze spesso fuori controllo: appuntamenti, abbozzamenti, sorprese, buffi eccessi.

Di fronte a queste nuove forme di esperienza e di comunicazione turistica si pongono nuove questioni e si aprono nuovi scenari: la correttezza dell'informazione, l'attendibilità dei feedback, il marketing camuffato, la maldicenza più o meno disinteressata.

Contenuti

- Narrazioni di viaggio ieri e oggi
- Vantaggi e paradossi della geolocalizzazione
- Vox populi
- L'autenticità delle testimonianze turistiche

SONO INVITATI TUTTI GLI OPERATORI DEL SETTORE



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

COMUNICARE CON IL MONDO

0.1

I CORSI DI LINGUE STRANIERE



CONOSCENZA
DIALOGO
SEMPLICITÀ
INCONTRO
UNICITÀ

0.1 I CORSI DI LINGUE STRANIERE

0.1.1

INGLESE, FRANCESE, TEDESCO, SPAGNOLO, RUSSO, PORTOGHESE, GIAPPONESE, ITALIANO PER STRANIERI

I corsi di lingue straniere, che si svolgeranno a **Mestre - Venezia** e **Cavallino**, inizieranno dal giorno **lunedì 21 ottobre 2013**.

Tutti i corsi di lingue avranno la durata di **50** ore suddivise in 2 incontri settimanali di 2 ore ciascuno.

L'iscrizione ai corsi va effettuata via fax al numero **0415093085** o via mail all'indirizzo **info@ebt.ve.it**, compilando il modulo scaricabile dal nostro sito **www.ebt.ve.it**

Requisito indispensabile per l'ammissione ad un corso superiore al livello principianti, è lo svolgimento di un test presso l'Istituto Zambler di Mestre e presso l'Istituto Easy Language di Jesolo. Naturalmente sono esentati dal test i partecipanti ai corsi di lingue EBT della scorsa stagione che potranno accedere direttamente al livello superiore.

I test di accesso si svolgeranno:

- c/o l'Istituto ZAMBLER di Mestre - Via Forte Marghera, 27 dal 16 settembre al 16 ottobre 2013
Per informazioni rivolgersi al n. Tel. 041951649
- c/o l'Istituto EASY LANGUAGE di Jesolo - Via Ca' Silis, 2 dal 16 settembre al 16 ottobre 2013
Per informazioni rivolgersi al n. Tel. 0421382023

SEDI DI MESTRE

LINGUA/LIVELLO	INIZIO	DURATA	GIORNI	ORARIO	ISTITUTO
INGLESE					
Principianti	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	18.00/20.00	TRINITY HOUSE
	martedì 22/10/2013	50 ore	martedì e giovedì	10.00/12.00	ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 22/10/2013	50 ore	martedì e giovedì	18.00/20.00	ZAMBLER
Intermedio base	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	15.30/17.30	ZAMBLER
TEDESCO					
Principianti	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	10.00/12.00	ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 22/10/2013	50 ore	martedì e giovedì	18.00/20.00	ZAMBLER
FRANCESE					
Principianti	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	18.00/20.00	ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 22/10/2013	50 ore	martedì e giovedì	15.30/17.30	ZAMBLER
SPAGNOLO					
Principianti	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	18.00/20.00	ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 22/10/2013	50 ore	martedì e giovedì	10.00/12.00	ZAMBLER

LINGUA/LIVELLO	INIZIO	DURATA	GIORNI	ORARIO	ISTITUTO
PORTIGHESE					
Principianti	martedì 22/10/2013	50 ore	martedì e giovedì	15.30/17.30	ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	18.00/20.00	ZAMBLER
RUSSO					
Principianti	martedì 22/10/2013	50 ore	martedì e giovedì	15.30/17.30	ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	10.00/12.00	ZAMBLER
GIAPPONESE					
Principianti	martedì 22/10/2013	50 ore	martedì e giovedì	18.00/20.00	ZAMBLER
ITALIANO PER STRANIERI					
Principianti	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	15.30/17.30	ZAMBLER

SEDI DI VENEZIA

LINGUA/LIVELLO	INIZIO	DURATA	GIORNI	ORARIO	ISTITUTO
INGLESE					
Principianti	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	10.00/12.00	ZAMBLER
	martedì 22/10/2013	50 ore	martedì e giovedì	18.00/20.00	ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	10.00/12.00	ZAMBLER

LINGUA/LIVELLO	INIZIO	DURATA	GIORNI	ORARIO	ISTITUTO
TEDESCO					
Principianti	martedì 22/10/2013	50 ore	martedì e giovedì	18.00/20.00	ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	15.00/17.00	ZAMBLER
FRANCESE					
Principianti	martedì 22/10/2013	50 ore	martedì e giovedì	10.00/12.00	ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	18.00/20.00	ZAMBLER
SPAGNOLO					
Principianti	martedì 22/10/2013	50 ore	martedì e giovedì	15.00/17.00	ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	18.00/20.00	ZAMBLER

SEDI DI CAVALLINO

LINGUA/LIVELLO	INIZIO	DURATA	GIORNI	ORARIO	ISTITUTO
INGLESE					
Intermedio	martedì 22/10/2013	50 ore	martedì e giovedì	17.00/19.00	EASY LANGUAGE
TEDESCO					
Intermedio	lunedì 21/10/2013	50 ore	lunedì e mercoledì	17.00/19.00	EASY LANGUAGE

0.1.2 I CORSI DI LINGUE STRANIERE / LE PAROLE DELL'ACCOGLIENZA

0.1.2

I fondamentali per il ricevimento del cliente di lingua cinese, indiana, russa, araba, giapponese e portoghese

Le parole dell'accoglienza, mini corsi di "sopravvivenza" linguistica, hanno l'obiettivo di mettere in grado gli addetti al ricevimento di apprendere le nozioni base utili ad interfacciarsi in modo efficace con in turisti di lingua cinese, portoghese, indiana, russa, giapponese e araba.

Ogni corso sarà suddiviso in un momento di formazione frontale ed un momento in cui verranno simulate delle situazioni reali attraverso cui i partecipanti potranno confrontarsi con gli esperti delle rispettive lingue ed interagire attraverso role-play e dialoghi.

Contenuti

- I fondamentali della lingua (fonetica, alfabeto)
- Glossario dell'accoglienza (saluti, ringraziamenti, scuse, frasi di rito e di cortesia, ...)
- Glossario per le operazioni di front desk (richiesta documenti, registrazione, consegna chiavi, indicazioni stanza e location dei servizi dell'hotel)
- Come dare brevi indicazioni generali
- Formalità del check-out (presentazione del conto, pagamenti, saluti)

I corsi si terranno presso la sede dell'Istituto Linguistico Trinity House di Venezia Marghera.

CALENDARIO

LINGUA	DATE	ORARIO
LINGUA CINESE	lunedì 18/11/2013	18.00/20.00
	mercoledì 20/11/2013	18.00/20.00
	lunedì 25/11/2013	18.00/20.00
	mercoledì 27/11/2013	18.00/20.00
	lunedì 02/12/2013	18.00/20.00
	mercoledì 04/12/2013	18.00/20.00

CALENDARIO

LINGUA	DATE	ORARIO
LINGUA INDIANA	martedì 03/12/2013	18.00/20.00
	giovedì 05/12/2013	18.00/20.00
	martedì 10/12/2013	18.00/20.00
	giovedì 12/12/2013	18.00/20.00
	martedì 17/12/2013	18.00/20.00
	giovedì 19/12/2013	18.00/20.00
LINGUA RUSSA	martedì 07/01/2014	18.00/20.00
	giovedì 09/01/2014	18.00/20.00
	martedì 14/01/2014	18.00/20.00
	giovedì 16/01/2014	18.00/20.00
	martedì 21/01/2014	18.00/20.00
	giovedì 23/01/2014	18.00/20.00
LINGUA ARABA	lunedì 13/01/2014	18.00/20.00
	mercoledì 15/01/2014	18.00/20.00
	lunedì 20/01/2014	18.00/20.00
	mercoledì 22/01/2014	18.00/20.00
	lunedì 27/01/2014	18.00/20.00
	mercoledì 29/01/2014	18.00/20.00
LINGUA GIAPPONESE	lunedì 10/02/2014	18.00/20.00
	mercoledì 12/02/2014	18.00/20.00
	lunedì 17/02/2014	18.00/20.00
	mercoledì 19/02/2014	18.00/20.00
	lunedì 24/02/2014	18.00/20.00
	mercoledì 26/02/2014	18.00/20.00
LINGUA PORTOGHESE	lunedì 10/03/2014	18.00/20.00
	mercoledì 12/03/2014	18.00/20.00
	lunedì 17/03/2014	18.00/20.00
	mercoledì 19/03/2014	18.00/20.00
	lunedì 24/03/2014	18.00/20.00
	mercoledì 26/03/2014	18.00/20.00



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

CRESCERE CON LA CONDIVISIONE

0.2

**EBT LAB È UNO SPAZIO DI CONFRONTO,
DIALOGO, CRESCITA CHE DAL 2007,
ANNO DI NASCITA, AD OGGI HA COINVOLTO
2126 OPERATORI IN UN COSTANTE
PROCESSO DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE
RELAZIONALI.**

EBT LAB



"The reward of our work is not what we get, but what we become"
Paulo Coelho

0.2 EBT LAB

0.2.1

LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIÒ CHE NON VIENE DETTO

“Non mi fido delle parole perché nascondono molto e rivelano poco di ciò che è realmente importante e significativo”.

Sigmund Freud

Per comunicare le parole non bastano. Durante il processo comunicativo, oltre a ciò che si dice entrano in gioco due altre componenti dal peso fondamentale: il modo in cui si pronunciano le parole e la gestualità del corpo. Spesso è più utile osservare che ascoltare. Saper cogliere l'aspetto non verbale della comunicazione permette, infatti, di cogliere il vero senso della comunicazione stessa. I partecipanti impareranno ad interpretare la propria e l'altrui gestualità attraverso prove pratiche, visioni di spezzoni cinematografici e simulazioni.

Contenuti

- Il processo comunicativo e la comunicazione invisibile
- I filtri percettivi
- Gestii azione e gestii comportamento
- Il linguaggio non verbale e i suoi significati
- Esercitazioni pratiche

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 2 incontri di 6 ore ciascuno

ORARIO 9.30/13.00 – 14.00/16.30

DATE 29/30 ottobre 2013

SEDE Venezia Mestre

0.2.2

IL SAVOIR FAIRE INTERNAZIONALE

Tecniche di ospitalità a misura globale

Il contatto quotidiano con persone provenienti da Paesi diversi è spesso fonte di spiacevoli fraintendimenti culturali che a volte sfociano in totali incomprensioni. Per mettere i partecipanti “in sintonia” con ogni tipo di interlocutore, il seminario si prefigge un viaggio simbolico negli usi, costumi e linguaggi non verbali interculturali.



Il seminario verrà condotto in collaborazione con gli esperti di LabCom, il laboratorio di comunicazione interculturale di Ca' Foscari, che coinvolgeranno i partecipanti in simulazioni di attività reali.

NOVITÀ

Contenuti

- “Paese che vai, usanza che trovi”: modelli culturali autentici e stereotipi
- La comunicazione interpersonale in una società multiculturale
- I fraintendimenti e le criticità insite nella comunicazione interculturale
- Un modello di analisi interculturale:
 - Valori culturali di fondo: spazio/tempo, pubblico/privato, gerarchia, status, rispetto, famiglia, lealtà, fair play
 - Codici verbali: suono, scelta delle parole, aspetti socio-pragmatici
 - Codici non verbali: espressioni, gesti, odori, distanza, oggetti, vestiti, status symbol
 - Eventi comunicativi: cocktail e pranzi, telefonate, trattative
 - Laboratorio e simulazioni

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 2 incontri di 6 ore ciascuno

ORARIO 9.30/13.00 – 14.00/16.30

DATE 05/06 novembre 2013

SEDE Venezia Mestre

0.2.3

PAROLE “INCROCIATE”

Quando una persona parla con un'altra, manda uno stimolo e si aspetta una risposta. A volte accade che, per il nostro modo di porci, la risposta non corrisponda alle attese e produca urti ed incomprensioni. Il seminario ha l'obiettivo di far riflettere sulle molteplici interazioni personali che avvengono nel quotidiano permettendo ai partecipanti di adottare uno stile comunicativo efficace e di evitare gli “incroci pericolosi”.

Contenuti

- “Incroci” di parole
- Cenni di analisi transazionale
- Gli stati dell’“io”
- Il processo dinamico della comunicazione
- Analisi del proprio stile comunicativo
- Role-play

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

ORARIO 9.30/13.00 – 14.00/16.30

DATE 12 novembre 2013

SEDE Venezia Mestre

0.2.4

LA PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA

Primo livello

Sviluppare abilità di comunicazione con la PNL

Obiettivo del corso è individuare potenzialità, risorse e capacità per sviluppare nei partecipanti comportamenti efficaci nei diversi contesti relazionali. Nel contempo viene posto l'accento su come riconoscere strutture comportamentali e linguistiche spostando l'attenzione da cosa l'individuo fa a come lo fa.

Contenuti

- Il modello PNL: fondamenti, principi, presupposti
- I linguaggi nella comunicazione: le parole e i comportamenti
- Individuazione di schemi comportamentali all'interno dell'esperienza comunicativa
- Gli obiettivi: motore del successo
- Le posizioni percettive: stati diversi di osservazione
- I sistemi rappresentazionali
- I movimenti oculari come indicatori dell'attività neurologica
- Costruzione del rapporto efficace: calibrazione, rispecchiamento, ricalco, rapport e guida

DESTINATARI Imprenditori, manager e referenti di funzione aziendale, responsabili di persone o gruppi, responsabili risorse umane e tutti coloro che vogliono migliorare la propria capacità di comunicare e di entrare in relazione sintonica con gli altri

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 21 ore suddivise in 3 incontri di 7 ore ciascuno

ORARIO 9.00/13.00 – 14.00/17.00

DATE 18/19/20 novembre 2013

SEDE Venezia

0.2.5

LA PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA

Secondo livello

Sviluppare abilità avanzate di comunicazione con la PNL

Obiettivo del corso è continuare il percorso individuale esperienziale arricchendolo ulteriormente. Si approfondiranno le tematiche comunicative attraverso giochi ed esercizi, si affronteranno nuovi interessanti argomenti che consentiranno al partecipante di organizzare e riorganizzare esperienze raggiungendo i risultati comportamentali desiderati, di acquisire fluidità e flessibilità per comunicare ed infine apprendere e saper utilizzare tecniche di problem solving.

Contenuti

- Trovare risorse nella nostra esperienza
 - Senso e significato: il chunking
 - Le sottomodalità
 - Le ancore
- Lavorare con la forza della mente inconscia
 - Il potere delle emozioni
 - Il messaggio delle emozioni spiacevoli
 - Cambiare gli schemi degli stati emotivi
- Costruire nuovi scenari
 - Convinzione e obiettivi
 - Convinzioni nelle organizzazioni
 - Decisioni ponderate
 - Stato presente e stato desiderato
 - Strategie consapevoli e inconsapevoli

DESTINATARI Imprenditori, manager e referenti di funzione aziendale, responsabili di persone o gruppi, responsabili risorse umane e tutti coloro che vogliono migliorare la propria capacità di comunicare e di entrare in relazione sintonica con gli altri

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 21 ore suddivise in 3 incontri di 7 ore ciascuno

ORARIO 9.00/13.00 – 14.00/17.00

DATE 10/11/12 febbraio 2014

SEDE Venezia

0.2.6

LA QUALITÀ SU MISURA**IL TURISMO ACCESSIBILE – Strumenti per il mercato**

NOVITÀ

La qualità sarà sempre più il fattore determinante per vincere la concorrenza nel settore turistico. Gli elementi fondamentali della qualità vanno certamente individuati non solo nelle strutture e nel loro adeguamento alle richieste del turista contemporaneo, ma soprattutto nei servizi e tra questi nella forza e nella capacità di fare accoglienza e ospitalità per la quale serve sempre più una professionalità specifica.

Progettare un'Ospitalità Accessibile in grado di far sentire ogni Ospite protagonista attivo della propria vacanza, deve diventare un obiettivo per tutti coloro che hanno a cuore il benessere e la soddisfazione di tutti i propri Ospiti.

Ospitalità accessibile per tutti gli Ospiti, questo è il punto di incontro tra la domanda e l'offerta di turismo.

Un'Ospitalità libera dalle barriere architettoniche ed ostacoli, che possano limitare l'autonomia degli Ospiti e quindi la soddisfazione delle loro aspettative. Non stiamo certo parlando del rispetto delle normative che riguardano l'abbattimento delle barriere architettoniche che impone la legge.

L'Ospitalità non la si fa rispettando le norme che, seppure importanti, indicano standard che se applicati al minimo non sono di nessuna garanzia e, soprattutto, non tengono conto del principio di autonomia che ogni Ospite, indipendentemente dalle proprie condizioni, vuole veder rispettato. Senza contare che ostacoli come porte strette, gradini e ascensori minuscoli rappresentano un disagio anche per le persone che non hanno esigenze speciali.

Realizzare strutture e ambienti perfettamente accessibili è un obiettivo che richiede impegno e che inizia, prima di tutto, dalla conoscenza dei propri limiti e dalle soluzioni da mettere in campo per migliorare.

Occorre poi personale preparato, perché avere strutture e servizi accessibili, ma personale che ha difficoltà a comunicare con gli Ospiti può creare ostacoli ancora maggiori.

Poter offrire Ospitalità Accessibile è indice di efficienza e professionalità ma anche di grande attenzione verso la qualità del servizio, anche a fronte di richieste specifiche da parte di Ospiti con disabilità. Significa poter essere altamente competitivi su qualsiasi mercato e godere di un vantaggio che consente di distinguersi.

DESTINATARI Operatori del settore**DURATA** Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore**ORARIO** 9.30/13.30**DATE** 20 novembre 2013**SEDE** Venezia Mestre

0.2.7

MOSTRAMI COME SCRIVI E TI DIRÒ CHI SEI

NOVITÀ

La grafologia è una disciplina scientifica che studia la scrittura e ne trae indicazioni per comprendere la personalità e le principali dinamiche psicologiche di chi scrive. Ogni gesto grafico evidenzia, infatti, componenti intellettive e temperamentali. Il corso intende essere un primo approccio all'interpretazione della scrittura al fine di conoscersi meglio e di scoprire le proprie potenzialità.

Contenuti

- Fondamenti scientifici della grafologia
- La pressione della scrittura: livello di energia e sua utilizzazione
- Curvilinearità e angolosità della scrittura
- Larghezza della scrittura, di lettere, tra lettere, tra parole
- Dimensione grafica: ampiezza espansiva e operativa dell'energia vitale
- Inclinazione grafica
- Direzione del rigo: modo di orientarsi nello spazio vitale
- Aste letterali: grado di tensione e capacità assertiva dell'io
- Esercitazioni pratiche

DESTINATARI Operatori del settore con particolare riferimento a quanti si occupano di gestione del personale e di relazioni pubbliche**DURATA** Il corso avrà la durata complessiva di 16 ore**ORARIO** 9.30/13.30**DATE** 25 novembre e 2/9/16 dicembre 2013**SEDE** Venezia Mestre

0.2.8 IL TELEFONO SENZA FILI

NOVITÀ

Fin da piccoli ci insegnano a parlare ma raramente qualcuno ci insegna ad ascoltare. Ascoltare è il doppio più difficile di parlare. Eppure la capacità di ascoltare in modo giusto ci permette di comprendere non solo il messaggio ma di cogliere i sentimenti e le intenzioni dell'interlocutore, stimolando un clima relazionale positivo e favorevole.

Contenuti

- Dal processo sensoriale al processo psicologico
- Tipologie e livelli di ascolto
- *Ho capito chi sei!* I filtri che influenzano il nostro modo di ascoltare
- L'ascolto attivo
- Esercitazioni

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

ORARIO 9.30/13.30

DATE 26 novembre 2013

SEDE Venezia Mestre

0.2.9 CONFLITTI

NOVITÀ

Quali sono le regole comportamentali per affrontare un interlocutore arrabbiato in ambito lavorativo? E come gestire la propria rabbia? È importante imparare a gestire in modo positivo le conflittualità, per evitare di arrivare al blocco comunicativo o, peggio ancora, allo scontro. La valorizzazione dei rapporti interpersonali efficaci porta ad una maggiore motivazione nell'ambiente lavorativo. Da qui la necessità di valorizzare le volte in cui possiamo stringere una relazione comunicativa, o, più semplicemente, stringere una mano, guardare negli occhi, ascoltare o affrontare insieme le tematiche lavorative portatrici di malessere, incomprensioni, rabbia e conflittualità.

Contenuti

- La consapevolezza di sé
- La consapevolezza dell'altro
- La padronanza e l'autostima

- Il comportamento nell'ambiente di lavoro
- Come affrontare i conflitti
- Come vivere i conflitti
- Le capacità relazionali

Il valore aggiunto:

Il programma si svolgerà in larga misura su esperienzialità, sperimentazioni in aula, role playing e brain storming con la conduzione di un **Counselor**.

In collaborazione con:



DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 8 ore

ORARIO 9.30/13.30

DATE 4/5 dicembre 2013

SEDE Venezia Mestre

0.2.10 IL DISCORSO DEL RE

Il corso mira al "recupero" delle più importanti, naturali e umane memorie, necessarie per le relazioni interpersonali, sfruttando così al meglio gli stati d'animo e le capacità di ciascuno di articolare un dialogo di fronte ad un pubblico. Attraverso improvvisazioni e simulazioni individuali e corali, i partecipanti prenderanno coscienza delle potenzialità espressive e comunicative che ognuno ha in sé scoprendo "l'attore che c'è in noi".

1) Martedì 10 dicembre 2013

9.30 – 13.00 Le basi del comunicare in pubblico

14.00 – 17.30 Laboratorio "Io e la mia immagine" – Alla scoperta dell'attore che c'è in noi: Il corpo e lo spazio che ci circonda

- 2) **Mercoledì 11 dicembre 2013**
9.30 – 13.00 Tecniche di respirazione
14.00 – 17.30 Laboratorio “Io e la mia immagine” – Alla scoperta dell’attore che c’è in noi: Ascoltare la nostra voce
- 3) **Martedì 17 dicembre 2013**
9.30 – 13.00 / 14.00 – 17.30 Laboratorio “Io e la mia immagine”
Alla scoperta dell’attore che c’è in noi: Parlare e leggere in pubblico
- 4) **Mercoledì 18 dicembre 2013**
9.30 – 13.00 / 14.00 – 17.30 Laboratorio “Io e la mia immagine” – Alla scoperta dell’attore che c’è in noi: Costruire il nostro ATTORE-RELATORE

DESTINATARI Imprenditori, manager, sindacalisti, responsabili di reparto

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 28 ore suddivise in 4 incontri di 7 ore ciascuno

ORARIO 9.30/13.00 – 14.00/17.30

DATE 10/11 – 17/18 dicembre 2013

SEDE Venezia Mestre

0.2.11

LA “PAROLA” OVVERO REGINA DEL PALCOSCENICO

NOVITÀ

Un Teatro al servizio delle dinamiche relazionali e organizzative

La capacità di utilizzare la voce e la “parola” è una tra le più importanti competenze professionali. Infatti, per un manager, un direttore o, più in generale, per chi esercita responsabilità di coordinamento e di guida di altre persone, il “saper ascoltare” è un’attitudine fondamentale per convincere, motivare e cogliere le soluzioni migliori generando personali e distinti processi e dinamiche nei confronti dei collaboratori, favorendosi, altresì, una stima e “statura” autoritaria e d’autorevolezza.

È altrettanto importante sapersi rivolgere ad un pubblico con chiarezza e incisiva espressività interpretativa durante un discorso o una lettura e quindi, la consapevolezza nell’esternare la propria relazione non si basa unicamente nel saper leggere bene, ma soprattutto nell’individuare le attenzioni e le aspettative del pubblico che si ha dinnanzi, sviluppando modalità che abbracciano la propria idoneità, quali: il gesto, la voce, il portamento e tonalità interpretative nel parlare, valorizzando così ciò che crediamo, per essere creduti.

Contenuti

- Rewind
 - Recupero delle materie trattate durante il Laboratorio Il Discorso del re
 - Lo spazio che ci circonda – tecniche di rilassamento e respirazione – l’uso della voce
- La lettura del testo
 - Dizione e fonetica applicata
 - Analisi del testo con accenti appoggiati alle parole e frasi
 - Studio dei tempi, pause, sospensioni e drammaticità espressive e recitative
- Le parole celate dentro il corpo
 - Il linguaggio della comunicazione “non verbale”
 - Gesti, attitudini e modalità espressive
- Costruire la propria presentazione
 - Testo e montaggio in Power Point della propria relazione/presentazione
 - Musica, filmati, grafici e almeno 5 o 7 immagini da inserire
- L’orchestrazione di un meeting
 - Come organizzare la “regia” di un evento
- Lavoro finale
 - Riprese video del lavoro svolto

DESTINATARI Imprenditori, manager, sindacalisti, responsabili di reparto

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 28 ore suddivise in 4 incontri di 7 ore ciascuno

ORARIO 9.30/13.00 – 14.00/17.30

DATE 14/15 – 21/22 gennaio 2014

SEDE Venezia Mestre

0.2.12

LEADERSHIP

L’arte di avere seguito

Manager è chi fa le cose nel modo giusto. Leader è chi fa le cose giuste. Il seminario si propone di definire le caratteristiche essenziali all’esercizio di una leadership autorevole in funzione delle diverse situazioni anche in presenza di un ambiente multiculturale.



Il seminario prevede, inoltre, la collaborazione di esperti di LabCom, il laboratorio di comunicazione interculturale di Ca’ Foscari, che aiuteranno i partecipanti ad acquisire competenze e conoscenze per poter comprendere le specificità del concetto di leadership in una prospettiva interculturale.

NOVITÀ

Contenuti

- Gli stili di leadership: dall'autorità all'autorevolezza
- Prendere consapevolezza del proprio stile
- Le dimensioni della leadership: influenzare, comandare, dirigere o condurre?
- Come sviluppare la propria leadership: esercizi e riflessioni
- Percezione della leadership nelle diverse culture: gerarchia, power distance,...
- L'impatto del background culturale sulla gestione dei collaboratori e sull'ambito lavorativo

DESTINATARI Operatori del settore**DURATA** Il seminario avrà la durata complessiva di 10 ore**ORARIO** 9.30/13.00 – 14.00/16.30 e 9.30/13.30**DATE** 7/8 gennaio 2014**SEDE** Venezia Mestre**0.2.13****“UN BUON CAPO SI VEDE QUANDO NON C'È”:
IL PROCESSO DI DELEGA**

Delegare o non delegare? Questo è il problema. Giunge per tutti il momento in cui è necessario ottimizzare l'attribuzione dei compiti all'interno dell'organizzazione. La scelta di cosa delegare e a chi delegare è un processo estremamente delicato da affrontare con adeguati strumenti di conoscenza perché la delega sbagliata può portare a delusioni e frustrazioni non facilmente gestibili.

Contenuti

- Fasi del processo di delega:
 - La scelta di cosa delegare
 - La scelta del delegato
 - L'assegnazione del compito
 - Il controllo
- Le dimensioni psicologiche della delega:
 - I timori del capo
 - I timori del delegato

DESTINATARI Imprenditori, manager e capiservizio**DURATA** Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore**ORARIO** 9.30/13.30**DATE** 29 gennaio 2014**SEDE** Venezia**0.2.14****LA GESTIONE DEL RECLAMO:****Come trasformare una minaccia in un'opportunità**

Il reclamo può rappresentare un'opportunità ed un incentivo al miglioramento purché non trasformi la differenza di vedute che lo determina in uno scontro. Il seminario si propone di fornire consigli pratici per gestire efficacemente il momento del confronto.



Il seminario prevede, inoltre, la collaborazione di esperti di LabCom, il laboratorio di comunicazione interculturale di Ca' Foscari, che forniranno ai partecipanti delle linee guida per lo sviluppo di strategie comunicative interculturali che permettano di evitare i conflitti che possono nascere dalla percezione delle dinamiche comunicative tra persone di diversa cultura e nazionalità.

NOVITÀ**Contenuti**

- Il reclamo, questo “indesiderato”: natura e manifestazione
- Tecniche di gestione dei reclami
- La gestione dell'emotività
- La gestione della conflittualità
- La comunicazione assertiva
- Abilità interculturali per la gestione del reclamo
- Ascolto attivo in un contesto multiculturale

DESTINATARI Operatori del settore**DURATA** Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore**ORARIO** 9.30/13.00 – 14.00/16.30**DATE** 4/5 febbraio 2014**SEDE** Venezia Mestre

0.2.15

TECNICHE DI TIME MANAGEMENT

Il tempo è la risorsa più scarsa di cui disponiamo. Abbiamo tutti spesso la sensazione che ci manca il tempo per fare tutto quello che vorremmo o dovremmo fare. Ciò comporta una dose di stress che quasi sempre attribuiamo alla mole di lavoro svolta e che, in realtà, deriva dal pensiero delle cose che abbiamo ancora da fare. Il seminario si prefigge di aiutare i partecipanti a costruire un modello personalizzato di time management utile a vivere e non a subire il tempo.

Contenuti

- I ladri di tempo: come riconoscerli ed aggirarli
- Strategie di gestione del tempo
- Metodi efficaci per valorizzare il tempo a disposizione
- La definizione di priorità: criteri di urgenza e di importanza
- La definizione degli obiettivi
- Costruire il proprio metodo di gestione del tempo

DESTINATARI Imprenditori, manager e capiservizio

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

ORARIO 9.30/13.30

DATE 13 febbraio 2014

SEDE Venezia

0.2.16

TECNICHE DI TEAMWORKING:

Dal lavoro di gruppo al gioco di squadra

Lavorare in gruppo non è sempre facile: significa mettere da parte egoismi e diffidenze soprattutto per agire come una squadra di successo. Attraverso tecniche pratiche e role-play, il seminario intende mettere i partecipanti in condizione di riflettere sui propri abituali modelli di comportamento nel gruppo sperimentandone di nuovi.

Il valore aggiunto:

Come migliorare il proprio stato d'essere nel team di lavoro? Il Coaching aiuta il team a valutare le performance, migliorare i risultati, ottimizzare la comunicazione e creare affiatamento. È per questo che sarà presente un **Team Coach** professionista.

Contenuti

- La definizione del gruppo e della squadra
- Le regole del gioco di squadra
- La costruzione di un sistema di ruoli per competenze e personalità
- Le diverse individualità nel team
- Il fenomeno dell'Autosabotaggio
- Consapevolezze soggettive
- La motivazione
- Il chunking
- Swish pattern e sperimentazioni

In collaborazione con:



DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 10 ore

ORARIO 9.30/13.00 – 14.00/16.30 e 9.30/13.30

DATE 18/19 febbraio 2014

SEDE Venezia Mestre

0.2.17

IL PENSIERO LATERALE E IL PROBLEM SOLVING

Il seminario si propone di sviluppare conoscenze e competenze in tema di creatività e problem solving, utilizzando una metodologia basata esclusivamente sull'apprendimento attivo per facilitare un'attitudine ad un approccio diverso ai problemi, a rompere gli schemi e ricercare soluzioni nuove uscendo dai modelli convenzionali.

Contenuti

- Anatomia di un problema: dalla percezione alla soluzione
- L'intelligenza emotiva e il pensiero intuitivo
- Strumenti di creatività per rompere gli schemi
- Il pensiero laterale, ovvero come uscire dalle proprie "gabbie mentali"

DESTINATARI Operatori del settore**DURATA** Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore**ORARIO** 9.30/13.00 – 14.00/16.30**DATE** 6 marzo 2014**SEDE** Venezia Mestre**0.2.18****UN'ARANCIA PER DUE
OVVERO IL PROCESSO NEGOZIALE**

Negoziare significa trovare un accordo che porti vantaggi ad entrambe le parti. Partendo da questo presupposto il seminario ha l'obiettivo di sensibilizzare sugli approcci scorretti al negoziato individuando le strategie più efficaci.



Il seminario prevede, inoltre, la collaborazione di esperti di LabCom, il laboratorio di comunicazione interculturale di Ca' Foscari, che aiuteranno i partecipanti ad acquisire una maggiore consapevolezza su come gestire strategicamente ed efficacemente le situazioni negoziali in un contesto multiculturale.

NOVITÀ**Contenuti**

- Psicologia della negoziazione
- Trattativa di posizione e trattativa di merito
- Dalla logica ripartitiva alla logica generativa
- Tipologie di relazione e strategie del processo negoziale
- Definizione delle BATA e ZOPA
- L'accezione di negoziazione nelle diverse culture
- La comunicazione interculturale efficace durante un negoziato
- Case studies

DESTINATARI Manager, responsabili di settore e/o attività, addetti alle relazioni sindacali in azienda**DURATA** Il seminario avrà la durata complessiva di 10 ore**ORARIO** 9.30/13.00 -14.00/16.30 e 9.30/13.30**DATE** 11/12 marzo 2014**SEDE** Venezia**0.2.19 EBT LAB / ATELIERS TEMATICI**

Questo spazio di EBT Lab è dedicato ad approfondimenti tematici nella comunicazione interculturale che hanno l'obiettivo di fornire un ventaglio di informazioni e curiosità utili per comunicare al di là dei diversi usi e costumi.

Accompagnati da un esperto della lingua e della cultura del luogo, i partecipanti si trasporteranno in un viaggio virtuale utile a sviluppare un'ospitalità su misura.

0.2.19.1**欢迎 Benvenuti!****Cina – Venezia, viaggio di andata e ritorno**

- Il continente CINA
- Stereotipi e verità negli usi e costumi
- Comportamenti ed attese del turista cinese in Italia
- Curiosità

DESTINATARI Operatori del settore**DURATA** Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore**ORARIO** 9.30/13.30**DATE** 14 novembre 2013**SEDE** Venezia**0.2.19.2****स्वागत Benvenuti!****India – Venezia, viaggio di andata e ritorno**

- Il continente INDIA
- Gesti, usi e costumi della cultura indiana
- Comportamenti ed attese del turista indiano in Italia
- Curiosità

DESTINATARI Operatori del settore**DURATA** Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore**ORARIO** 9.30/13.30**DATE** 28 novembre 2013**SEDE** Venezia

0.2.19.3**добро пожаловать Benvenuti!**

Russia – Venezia, viaggio di andata e ritorno

- La RUSSIA
- Usi e costumi della cultura russa
- Comportamenti ed attese del turista russo in Italia
- Curiosità

DESTINATARI Operatori del settore**DURATA** Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore**ORARIO** 9.30/13.30**DATE** 12 dicembre 2013**SEDE** Venezia**0.2.19.4****بيني حرت Benvenuti!**

Paesi Arabi – Venezia, viaggio di andata e ritorno

- I PAESI ARABI
- Stereotipi e verità negli usi e costumi
- Comportamenti ed attese del turista arabo in Italia
- Curiosità

DESTINATARI Operatori del settore**DURATA** Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore**ORARIO** 9.30/13.30**DATE** 9 gennaio 2014**SEDE** Venezia**0.2.19.5****歓迎 Benvenuti!**

Giappone – Venezia, viaggio di andata e ritorno

- IL GIAPPONE
- Stereotipi e verità negli usi e costumi
- Comportamenti ed attese del turista giapponese in Italia
- Curiosità

DESTINATARI Operatori del settore**DURATA** Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore**ORARIO** 9.30/13.30**DATE** 6 febbraio 2014**SEDE** Venezia**0.2.19.6****Boas-Vidas Benvenuti!**

Brasile – Venezia, viaggio di andata e ritorno

- IL BRASILE
- Usi e costumi della cultura brasiliana
- Comportamenti ed attese del turista brasiliano in Italia
- Curiosità

DESTINATARI Operatori del settore**DURATA** Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore**ORARIO** 9.30/13.30**DATE** 20 febbraio 2014**SEDE** Venezia



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

CAPIRE PER COSTRUIRE

0.3

TEMATICHE GENERALI DI FORMAZIONE



SCOPERTA
RADICI
ACCOGLIENZA
CONOSCENZA
APPROFONDIMENTO

0.3 TEMATICHE GENERALI DI FORMAZIONE

0.3.1

LE MERAVIGLIE DELLA SERENISSIMA

Itinerari storico-artistici nella Venezia "maggiore"

NOVITÀ

Il corso di formazione Le meraviglie della Serenissima: itinerari storico-artistici nella Venezia "maggiore" è pensato come un viaggio nella "Civiltà di Venezia" attraverso alcuni dei suoi aspetti più originali e affascinanti, un percorso tra alcuni dei simboli più significativi della "maestà" e della grandezza della Serenissima troppo spesso offuscata e distorti da una pubblicistica superficiale e deteriorata che sovente sconfinava nel kitsch. Ci si discosterà, cioè, dalla "vulgata" mediatico-commerciale-pubblicitaria, alla ricerca della Venezia "profonda", dei suoi caratteri originali e fondanti: un tesoro inesauribile da scoprire o riscoprire e da condividere; e pur nel rigore delle fonti e nell'accuratezza dell'esposizione, si scopriranno anche aspetti poco noti, insoliti, "curiosi" dello straordinario patrimonio culturale in cui viviamo e/o operiamo, ma di cui, a volte, non riusciamo ad accorgerci.

- 1) **Martedì 22 ottobre 2013,**
Hotel Ca' Nigra, ore 17,00 - 19,00
I^a lezione residenziale: **LE ORIGINI. VENEZIA E LA SUA LAGUNA: LA PROGETTAZIONE E LA TUTELA DEL TERRITORIO COME OPERA D'ARTE**
- 2) **Sabato 26 ottobre 2013,**
Pontile A.C.T.V. "Fondamento nove", ore 9,00 - 17,00
I^a lezione itinerante - visita guidata: **ALLE ORIGINI DELLA STORIA E DELL'ARTE VENEZIANE**, itinerario nella Laguna Nord (Murano: San Donato, Museo vetraio [se possibile] - Mazzorbo - Burano - Torcello: Cattedrale e S. Fosca)
- 3) **Martedì 29 ottobre 2013,**
Hotel Ca' Nigra, ore 17,00 - 19,00
II^a lezione residenziale: **LA PIAZZA SAN MARCO**: il "teatro" dell'agire civile e politico. L'architettura, l'arte, la simbologia e il potere
- 4) **Venerdì 8 novembre 2013,**
Portale maggiore della Basilica di San Marco, ore 15,00 - 17,00
II^a lezione itinerante - visita guidata: **LA BASILICA DI SAN MARCO** (Pala d'Oro, Tesoro di San Marco, Logge, Museo Marciano e, se possibile, la Cripta)
- 5) **Martedì 12 novembre 2013,**
Hotel Ca' Nigra, ore 17,00 - 19,00
III^a lezione residenziale: **LE FESTE, I GIOCHI E IL RITUALE CIVICO NELLA SERENISSIMA**

- 6) **Venerdì 15 novembre 2013,**
Ponte della Paglia, ore 15,00 - 18,00.
III^a lezione itinerante - visita guidata: **PALAZZO DUCALE**
- 7) **Martedì 19 novembre 2013,**
Hotel Ca' Nigra, ore 17,00 - 19,00
IV^a lezione residenziale: **L'OFFICINA DELLE MERAVIGLIE: L'ARSENALE**
- 8) **Venerdì 22 novembre 2013,**
"Ala napoleonica", ore 15,00 - 17,00
IV^a lezione itinerante - visita guidata: **IL MUSEO CORRER**
- 9) **Martedì 26 novembre 2013,**
Hotel Ca' Nigra, ore 17,00 - 19,00
V^a lezione residenziale: **TRA ASSISTENZA, ARTE E POTERE: LE "SCOLE" VENEZIANE**
- 10) **Venerdì 29 novembre 2013,**
Imbarcadero A.C.T.V. "Ca' Rezzonico", ore 15,00 - 17,00
V^a lezione itinerante - visita guidata: **IL PALAZZO VENEZIANO: CA' REZZONICO - MUSEO DEL SETTECENTO, COLLEZIONI MARTINI E MESTROVICH**

DESTINATARI Addetti al Front Office

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 27 ore suddivise in 5 incontri della durata di 2 ore ciascuno più 5 uscite

ORARIO Vedi orario dettagliato nel programma

DATE 22/26/29 ottobre e 08/12/15/19/22/26/29 novembre 2013

SEDE Venezia

0.3.2

**GESTIRE IL PERSONALE
NELL'IMPRESA TURISTICA**

NOVITÀ

Strumenti e opportunità

Il corso consisterà nell'analisi ragionata e nell'applicazione operativa della riforma del Mercato del Lavoro e delle nuove misure a sostegno dell'occupazione e dell'impresa turistica.

In particolare verranno verificati gli spazi di utilizzo delle diverse tipologie contrattuali (collaborazioni a progetto, associazioni in partecipazione, contratti a termine, apprendistato) e le convenienze manageriali ed organizzative.

Contenuti

- La scelta del contratto di lavoro
- La contrattazione aziendale: opportunità e benefici per l'organizzazione
- La struttura del costo del lavoro
- Incentivi e agevolazioni per il personale
- La nuova gestione del licenziamento e delle controversie di lavoro

DESTINATARI Datori di lavoro, titolari o soci d'impresa e management che gestisce le risorse umane

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 20 ore suddivise in 5 incontri di 4 ore ciascuno

ORARIO 9.00/13.00

DATE 05/12/19/26 novembre e 03 dicembre 2013

SEDE Venezia Mestre

0.3.3

CONQUISTARE CLIENTI CON YOUTUBE

NOVITÀ

Obiettivo del corso è insegnare a realizzare video tecnicamente semplici ma molto efficaci e comunicativi per promuovere le proprie attività, offerte e proposte.

Valorizzare l'immagine, le parole, i titoli per promuoversi senza confini attraverso il web.

Contenuti

- Sceneggiare, titolare, dare vita e fascino ai testi e alle parole
- Conquistare in 5 secondi: come catturare la massima attenzione nel tempo chiave
- Valorizzare l'offerta e l'azienda, "farsi rispettare" e creare fiducia
- Invitare all'azione
- Usare al meglio luci e suoni: rendere professionale anche il video fatto in casa
- Dare continuità e ottimizzare il lavoro

DESTINATARI Imprenditori e responsabili marketing

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 16 ore suddivise in 2 incontri di 8 ore ciascuno

ORARIO 9.00 /13.00 – 14.00/18.00

DATE 14/15 novembre 2013

SEDE Venezia

0.3.5**SOCIAL MEDIA MARKETING E ADVERTISING ON LINE
PER LA PROMOZIONE DELLA PROPRIA STRUTTURA****0.3.5.1**

I social network sono ad oggi i siti più visti al mondo e sono ambienti web che si prestano perfettamente alla promozione delle strutture turistiche alberghiere. Obiettivo del corso è offrire ai partecipanti gli strumenti per poter creare, gestire e monitorare la presenza di alberghi, B&B, campeggi, etc. nei social site, partendo dalla selezione degli stessi fino alla gestione della comunicazione online e al monitoraggio dei risultati.

Contenuti

- Comunicare nel mondo del web 2.0
- Social network e social site
- Scegliere i social network idonei per la promozione della struttura turistica alberghiera
- Creare e gestire le applicazioni business di ciascun social network
- Gestire la comunicazione web 2.0 e i relativi contenuti
- Web reputation e la gestione del reclamo
- Monitorare gli strumenti

**Il tutto sarà improntato sui social network più noti al momento:
YouTube, Twitter, Facebook**

0.3.5.2

Il web 2.0 ha reso ancora più facile ed immediata la gestione dell'advertising online: non sono richieste competenze tecniche per poter creare una campagna promozionale mirata, pubblicare i propri annunci raggiungendo i target prefissati.

Obiettivo del corso è insegnare operativamente la gestione di due strumenti di Advertising oggi molto utilizzati: Google AdWords e Facebook Ads comprendendo sia il meccanismo meramente tecnico che, in modo particolare, l'arte di creare annunci efficaci ottimizzando il risultato in base al budget.

Contenuti

- Google Adwords e Facebook Ads
- Creare le campagne
- Definire il budget e il target da raggiungere
- Creare gli annunci
- Ottimizzare gli annunci
- Analizzare i risultati
- Creare una landing page

DESTINATARI Imprenditori e responsabili marketing/booking

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 16 ore suddivise in 4 incontri di 4 ore ciascuno

ORARIO 9.00/13.00

DATE 04/11/18/25 febbraio 2014

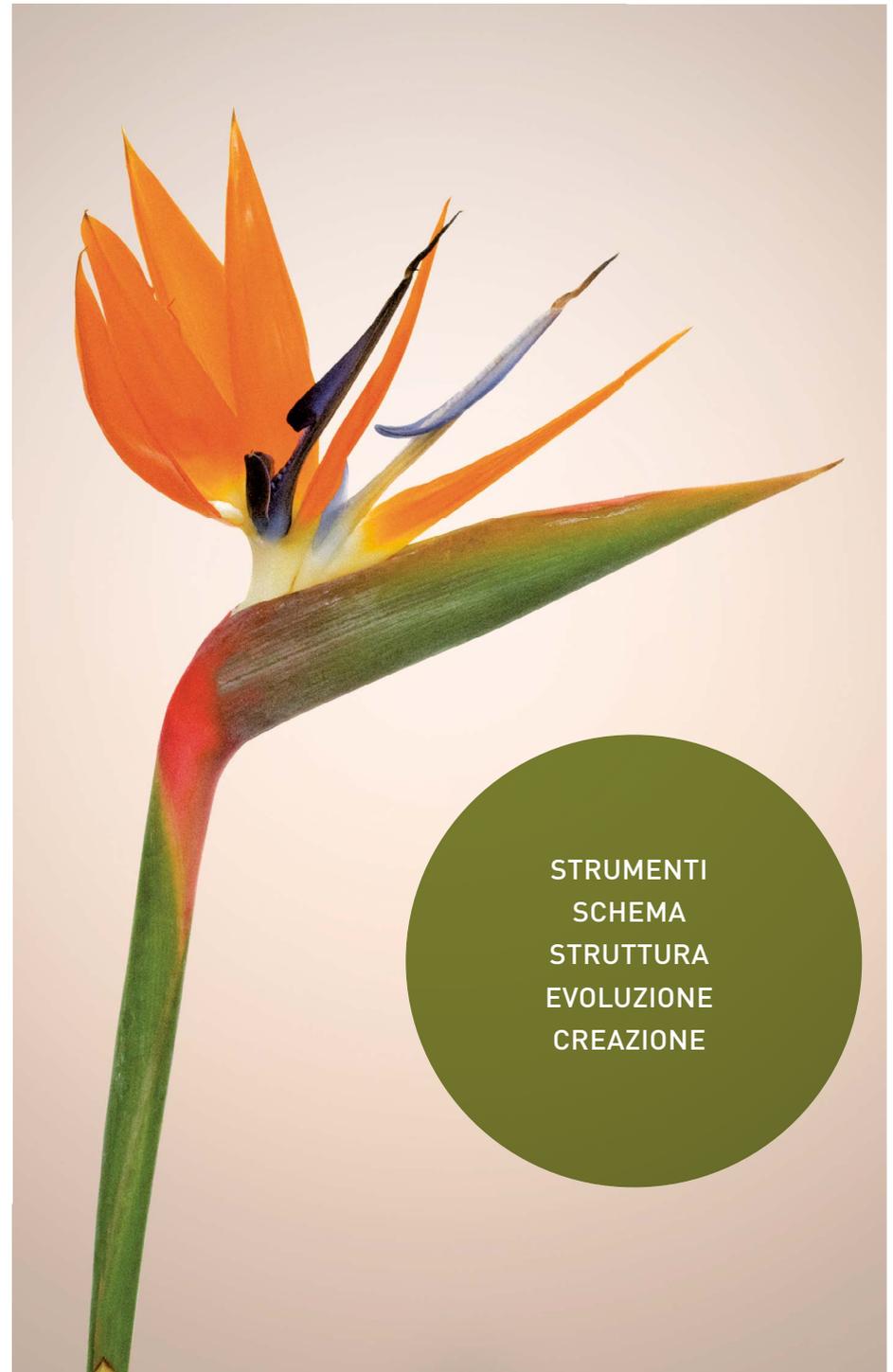
SEDE Venezia Marghera



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

COMPRENDERE LA TECNOLOGIA

0.4



STRUMENTI
SCHEMA
STRUTTURA
EVOLUZIONE
CREAZIONE

0.4 CORSI DI INFORMATICA / BASE

0.4.1

INTRODUZIONE ALL'USO DI MICROSOFT WINDOWS E WORD

Il corso si rivolge a coloro che si avvicinano per la prima volta al computer e intendono utilizzarlo per ragioni di lavoro, di studio o per hobby. Obiettivo del corso è quello di far apprendere in modo semplice ed immediato i concetti di base dell'informatica attraverso l'uso del sistema operativo Windows, il più diffuso sistema operativo al mondo che permette di far funzionare un computer. Il corso si propone inoltre di introdurre i partecipanti all'utilizzo del programma di scrittura Microsoft Word. Applicativo molto evoluto il quale, oltre a permettere di scrivere con caratteri di vari tipi e dimensioni, consente di inserire in un testo oggetti di diversa natura: immagini, tabelle, grafici, elenchi di dati, filmati, file sonori, animazioni e collegamenti ipertestuali. Attraverso continue esercitazioni verranno affrontati argomenti non solo di base ma anche avanzati al fine di produrre documenti dall'aspetto professionale quali: volantini, brochure, biglietti da visita, listini, newsletter.

Contenuti

Utilizzo di un computer con Microsoft Windows

- Componenti Hardware di un Personal Computer
- Come funziona un PC: input, output, memorie, microprocessore
- Software di base e applicativo
- Concetto di file e cartella, nomi riservati
- Sistema binario, concetto di byte e suoi multipli
- Organizzazione delle memorie
- Introduzione all'uso di WINDOWS
- Gestire le unità disco, le cartelle e i file
- Utilizzare gli accessori

Introduzione all'uso di Microsoft Word

- Elementi specifici della finestra di Word
- Creare un nuovo documento
- Impostazione del formato pagina e dei margini
- Inserimento e formattazione di testo
- Spostamenti all'interno del documento: selezionare, tagliare, copiare, incollare testo
- Controllo ortografico e grammaticale
- Salvataggio di un documento
- Stampa di un documento
- Aggiungere bordi e ombreggiature, simboli, immagini, forme
- Creare e formattare tabelle
- Creare, applicare e modificare uno stile
- Lavorare con i modelli
- Inserire pagine, sezioni, campi
- Creare intestazioni e piè di pagina
- Impostare un documento su più colonne
- Produrre volantini, newsletter, menu, listini

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 32 ore suddivise in 8 incontri di 4 ore ciascuno

ORARIO 9.00/13.00

DATE 04/05/06/07/08/11/12/13 novembre 2013

SEDE Venezia Marghera

0.4.2

INTERNET E POSTA ELETTRONICA

Obiettivo del corso è quello di far apprendere gli aspetti fondamentali di Internet e della posta elettronica, ormai diventati strumenti indispensabili di lavoro, di supporto allo studio ed ottimi mezzi per coltivare i propri hobby.

Contenuti

- L'interfaccia di Internet Explorer
- Muoversi in un sito web
- Effettuare ricerche nel web
- Salvare un sito web come preferito
- Organizzare i siti web come preferiti
- Salvare pagine per una lettura non in linea
- Salvare immagini
- Stampare
- Creare un account di posta elettronica
- Comporre un messaggio di posta
- Inviare un messaggio a uno o più destinatari
- Allegare un file al messaggio
- Rispondere ai messaggi
- Organizzare i messaggi
- Salvare messaggi e allegati

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 20 ore suddivise in 5 incontri di 4 ore ciascuno

ORARIO 14.00/18.00

DATE 09/10/11/12/13 dicembre 2013

SEDE Venezia Marghera

0.4.3

**CREARE PRESENTAZIONI
CON MICROSOFT POWER POINT**

Power Point facilita la creazione di presentazioni a livello professionale. Obiettivo del corso è fornire le nozioni per affrontare in modo sistematico tutte le potenzialità di base di Power Point: gestione del testo, formattazione e correzione, gestione delle tabelle e il layout delle diapositive.

Si prosegue con l'arricchimento delle diapositive attraverso elementi grafici e multimediali, effetti di transizione e animazione.

Contenuti

- Elementi specifici della finestra di Power Point
- Gestione delle diapositive: creazione, cancellazione, aggiunta, spostamento, modifica
- Scelta del tipo di diapositiva ideale per visualizzare determinate informazioni
- Aggiungere immagini
- Applicare effetti speciali: animazioni, suoni, dissolvenze, azioni
- Provare una presentazione a video
- Stampare e proiettare una presentazione

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 20 ore suddivise in 5 incontri di 4 ore ciascuno

ORARIO 14.00/18.00

DATE 03/04/05/06/07 febbraio 2014

SEDE Venezia Marghera

0.4.4 CORSI DI INFORMATICA / PILLOLE**Perché solo 12 ore per un corso di informatica?**

Perché sono un primo approccio su tematiche che poi ogni partecipante può approfondire da solo oppure seguendo i corsi avanzati previsti negli altri livelli. Prerequisito alla frequenza dei corsi sono l'esperienza nell'uso di un personal computer e dell'ambiente operativo Microsoft Windows.

0.4.4.1

Calcolare ed archiviare con Microsoft Excel

Microsoft Excel è un foglio di calcolo elettronico per l'organizzazione, il calcolo e l'analisi dei dati aziendali. Rappresenta uno degli strumenti più utilizzati e potenti del pacchetto Microsoft Office. Vengono proposti 3 corsi:

- un corso base di 12 ore per imparare ad inserire dati, formule, funzioni predefinite, formattare e stampare aree di lavoro;
- un corso intermedio di 12 ore per apprendere come creare e gestire elenchi di dati, tabelle Pivot e grafici;
- un corso avanzato di 12 ore per approfondire l'utilizzo delle formule tra fogli di lavoro e tra cartelle; per realizzare modelli e automatizzare operazioni ripetitive tramite funzioni personalizzate e macro.

Corso Base**Contenuti**

- Elementi specifici della finestra di Excel
- Creare un file cartella vuoto, aprire un file cartella già esistente
- Elementi fondamentali di un foglio di lavoro: selezionare, rinominare, inserire, eliminare, spostare un foglio
- Inserire testo e numeri in un foglio di lavoro
- Selezionare più celle, tagliare, copiare e incollare
- Salvare una cartella di lavoro
- Formattare tramite la barra multifunzione
- Creare una formula
- Usare alcune funzioni Matematiche e Statistiche
- Impostare l'area di stampa
- Stampare l'area selezionata

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 2 incontri di 8 e 4 ore ciascuno

ORARIO 9.00/18.00 - 9.00/13.00

DATE 18/19 novembre 2013

SEDE Venezia Marghera

Corso Intermedio**Contenuti**

- Formattazione automatica e condizionale
- Creazione di formule con riferimenti assoluti e relativi
- Utilizzo delle funzioni Matematiche, Statistiche, Logiche, Testo, Data e Ora, Ricerca
- Creazione di un grafico bidimensionale e tridimensionale
- Personalizzazione degli elementi di un grafico
- Stampa di un grafico
- Creazione ed utilizzo di un elenco personalizzato di dati
- Utilizzo del comando Raggruppa e Struttura
- Utilizzo di filtri automatici e avanzati
- Ordinamento dei dati
- Subtotali: creazione, modifica, utilizzo a vari livelli
- Utilizzo delle tabelle Pivot

DESTINATARI Operatori del settore**DURATA** Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 2 incontri di 8 e 4 ore ciascuno**ORARIO** 9.00/18.00 – 9.00/13.00**DATE** 03/04 dicembre 2013**SEDE** Venezia Marghera**Corso Avanzato****Contenuti**

- Formattazione condizionale avanzata
- Creazione di formule con riferimenti ad altri fogli e ad altre cartelle
- Utilizzo delle funzioni appartenenti alle categorie: Statistiche, Matematiche, Ricerca, Data e Ora, Logiche, Database
- Convalida di dati
- Protezione di celle, fogli, cartelle
- Creazione, utilizzo e modifica di un modello
- Gestione di elenchi di dati: filtri avanzati e tabelle Pivot
- Collegamenti ipertestuali
- Utilizzo della barra del disegno
- Creazione di macro con il registratore
- Importazione ed esportazione di dati

DESTINATARI Operatori del settore**DURATA** Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 2 incontri di 8 e 4 ore ciascuno**ORARIO** 9.00/18.00 – 9.00/13.00**DATE** 16/17 dicembre 2013**SEDE** Venezia Marghera**0.4.4.3****Creare materiale pubblicitario con Microsoft Publisher**

Microsoft Publisher è un prodotto per la pubblicazione che permette agli utenti di creare il proprio materiale di marketing senza richiedere la presenza di un professionista della stampa. Consente di creare con facilità volantini, cataloghi, brochure, biglietti da visita, striscioni, siti Web e molto altro. Vengono proposti due corsi:

- un corso base di 12 ore per imparare a creare semplici pubblicazioni attraverso l'uso di procedure guidate, schemi di colore e raccolta schemi;
- un corso intermedio di 12 ore per apprendere come produrre pubblicazioni quali brochure, notiziari, volantini utilizzando argomenti avanzati, quali la stampa unione.

Corso Base**Contenuti**

- Finestra dell'applicazione di Publisher
- Concetti fondamentali di desktop publishing
- Utilizzo dei modelli
- Elementi del design: carattere, elementi grafici, colore
- Gestione testo e grafica
- Creazione di materiale per l'ufficio: carta intestata, biglietti da visita, calendari
- Progettazione e creazione di volantini: modelli, intestazioni e titoli, forme, bordi, controllo grafico

DESTINATARI Operatori del settore**DURATA** Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 2 incontri di 8 e 4 ore ciascuno**ORARIO** 9.00/18.00 – 9.00/13.00**DATE** 07/08 gennaio 2014**SEDE** Venezia Marghera**Corso Intermedio****Contenuti**

- Gestione avanzata di testo, importazione da altre applicazioni
- Gestione avanzata di tabelle, immagini, foto
- Creazione di pagine master
- Progettazione di volantini: modelli, intestazioni e titoli, forme, bordi, controllo grafico
- Progettazione di brochure: modelli, caratteri, ripiegatura
- Progettazione di notiziari: modello, citazioni, inserimento di un documento Word, stampa unione
- Strategie per il design
- Elementi del design: carattere, elementi grafici, colore
- Uso dei modelli per la creazione di pagine web

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 2 incontri di 8 e 4 ore ciascuno

ORARIO 9.00/18.00 – 9.00/13.00

DATE 13/14 gennaio 2014

SEDE Venezia Marghera

0.4.4.5

Tutto Google

Google è il motore di ricerca più conosciuto al mondo, usato da milioni di persone per cercare qualsiasi tipo di informazione sulla Rete. Benchè se ne servano ogni giorno per navigare in Internet, molti utenti conoscono solo una minima parte delle opzioni e dei servizi disponibili. Il corso si propone di esaminare in dettaglio come effettuare al meglio le proprie ricerche sulla Rete per passare poi ad esplorare le numerose funzioni e servizi che possono essere usati come strumenti di lavoro, dalla posta elettronica alla creazione di pagine web, dalla condivisione di documenti alla manipolazione di immagini.

Contenuti

- Google: un po' di storia
- A cosa è dovuto il suo successo
- Ricerche semplici, avanzate
- Panoramica dei servizi di Google
- Creare un account con Google
- Gmail e Chrome per la posta elettronica e l'esplorazione del web
- Organizzare, modificare e condividere foto con Picasa
- Creare pagine web con Google Sites
- Creare e condividere il lavoro online con Google Documenti
- I loghi celebrativi di Google

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 2 incontri di 8 e 4 ore ciascuno

ORARIO 9.00/18.00 – 9.00/13.00

DATE 22/23 gennaio 2014

SEDE Venezia Marghera

0.4.4.6

Creare un sito web e un blog gratis

Il corso è rivolto ad utenti che non conoscono il linguaggio di programmazione HTML ma che vogliono comunque costruire un sito web. Fare un sito web oggi si trova a soli pochi click, ed è gratuito. Obiettivo di questo corso è quello di fornire un elenco dei migliori siti che offrono free web-building oggi. Queste piattaforme e servizi si prendono carico di creare l'intera struttura del sito web automaticamente e con procedure facilitate. All'utente non resta che scrivere i contenuti utilizzando un elaboratore di testi simile a Word.

Contenuti

- Panoramica dei siti che offrono free web building
- Vantaggi e svantaggi di questi servizi
- Creare un sito e un blog con Weebly
- Registrazione e scelta del dominio
- Inserire testo, immagini, video
- Creare più pagine
- Ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO)

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 2 incontri di 8 e 4 ore ciascuno

ORARIO 9.00/18.00 – 9.00/13.00

DATE 13/14 febbraio 2014

SEDE Venezia Marghera

0.4.4.7**Software gratuito completo per la produttività dell'ufficio**

Obiettivo del corso è quello di introdurre gli utenti all'utilizzo di LibreOffice: una suite gratuita di prodotti per l'ufficio di qualità professionale.

LibreOffice è disponibile per tutti i principali sistemi operativi.

Nata da un gruppo di sviluppatori di OpenOffice presenta attualmente rilevanti miglioramenti rispetto a quest'ultima, con la quale è comunque compatibile. Il corso si propone di presentare tutte le caratteristiche del prodotto, con esercitazioni che spaziano dalla creazione di un testo, al calcolo, alla gestione di dati, per finire con l'elaborazione e la modifica di immagini.

LibreOffice fornisce la possibilità di salvare, esportare, importare e modificare documenti nel popolare formato Adobe (pdf).

Contenuti

- Caratteristiche di LibreOffice
- Licenza LGPL
- Confronto con OpenOffice
- Come scaricare e installare il programma
- Elaborare testi con Writer
- Analizzare dati con Calc
- Progettare tabelle di dati con Base
- Disegnare con Draw
- Distribuire documenti in formato pdf

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 20 ore suddivise in 5 incontri di 4 ore ciascuno

ORARIO 14.00/18.00

DATE 10/11/12/13/14 marzo 2014

SEDE Venezia Marghera

0.4.4.8**Software gratuito per fotoritocco e grafica**

Questo non è un corso per diventare esperti di fotografia, ma per poter trattare e gestire le proprie foto con software gratuiti disponibili in Internet. Obiettivo del corso è quello di offrire una guida introduttiva a GIMP, un programma gratuito, che ha moltissime funzioni presenti anche nel noto programma commerciale Photoshop. GIMP è molto flessibile, multiplatforma e portabile.

Può essere usato come semplice programma di disegno, come programma per il fotoritocco professionale, come convertitore di formati di immagine e altro ancora.

Contenuti

- Panoramica sui formati grafici
- Dove trovare GIMP
- Introduzione alle funzionalità di GIMP
- Disegno a mano libera e geometrico
- Ridimensionare e deformare immagini
- Aumentare la nitidezza
- Controllare luci e ombre
- Correggere le dominanze di colori
- Eliminare graffi e imperfezioni
- Ritagliare, clonare e schermare un'immagine
- Selezione rettangolare, ellittica, manuale, con strumento Fuzzy
- Trasformare il colore degli occhi
- Introduzione ai livelli
- Utilizzare i filtri per effetti speciali

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 16 ore suddivise in 2 incontri di 8 ore ciascuno

ORARIO 9.00/18.00

DATE 24/25 marzo 2014

SEDE Venezia Marghera



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

FORMARE PER AFFRONTARE NUOVE SFIDE 0.5

CORSI SPECIFICI DI FORMAZIONE



0.5 CORSI SPECIFICI DI FORMAZIONE

0.5.1

BARISTA GASTRONOMO CON SPECIALIZZAZIONE IN SNACK

Questo corso è strutturato per dare la possibilità a tutti coloro che lavorano in un bar o in un pub di imparare la preparazione degli snack caldi e freddi, a partire dai classici tramezzini, tartine, hot dog, piadina, toast, club sandwich, fino ad arrivare agli stuzzichini veloci per l'aperitivo ed alle salse crude per la preparazione di panini e cicchetti.

Contenuti

- Cenni storici dello Snack
- Attrezzature e utensili del lavoro
- Gestione del servizio: preparazione, norme igieniche, presentazione, assortimento e qualità
- I diversi tipi di pane per lo snack: toast, club sandwich, tramezzini, da hamburger, da hot dog, piadina, bruschetta e altri
- Le salse base
- Stuzzichini e cicchetti
- Ricette e curiosità

DESTINATARI Operatori del settore, baristi e banconieri

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 14 ore suddivise in 2 incontri di 7 ore ciascuno

ORARIO 10.00/17.00

DATE 05/06 novembre 2013

SEDE Venezia Mestre

0.5.2

VIAGGIO NEI VINI ITALIANI E OLTRE

NOVITÀ

Obiettivo del corso è fornire le basi dell'educazione sulla cultura e degustazione del vino, italiano ed estero, conoscendo la storia, i processi produttivi, il piacere e gli strumenti della degustazione e allenando i sensi della vista, del gusto e dell'olfatto.

Contenuti

- Storia della viticoltura in Italia e in Europa... dalla mezza luna fertile alla fillossera!
- Sistemi di vinificazione
- I vini bianchi
- Degustazione Soave Classico e Friulano con scheda tecnica
- Sistemi di spumantizzazione
- Il metodo Charmat e il metodo Classico
- Degustazione Prosecco e Trento classico con scheda tecnica
- Lo Champagne...da Paolina Bonaparte al Can-Can
- Degustazione Champagne con scheda tecnica
- I rossi toscani...dalla Ruffina alle Crode di Siena
- I rossi piemontesi... Le Langhe
- Degustazione Chianti Classico Ruffina e Barbera d'Asti con scheda tecnica
- Vini rossi del Sudafrica e della California...le nuove frontiere
- Degustazione Shiraz e Pinot Noir con scheda tecnica

DESTINATARI Addetti sala/Ristorante/Bar

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 21 ore suddivise in 3 incontri di 7 ore ciascuno

ORARIO 9.00/13.00-14.00/17.00

DATE 11/12/13 novembre 2013

SEDE Venezia Mestre

0.5.3

AGGIORNAMENTO PER PERSONALE AI PIANI E TECNICHE DI HOUSEKEEPING

Obiettivo del corso è aggiornare i partecipanti sulle tecniche che consentono di ottimizzare il lavoro in termini di tempo, qualità del servizio e customer satisfaction.

Verranno, inoltre, fornite nozioni utili alla cura dell'aspetto personale e all'estetica dell'ambiente (addobbi floreali).

Contenuti

- Il ruolo della cameriera ai piani all'interno del processo produttivo alberghiero
- Il processo di produzione unitario: materiali, tempi e metodi della pulizia delle camere
- La comunicazione all'interno del reparto e con gli altri reparti
- Il supporto alla comunicazione: la modulistica funzionale del reparto Piani

- La gestione delle priorità
- Estetica personale
- Tecniche di addobbo floreale

DESTINATARI Addetti ai Piani

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 40 ore suddivise in 10 incontri di 4 ore ciascuno

ORARIO 14.00/18.00

DATE 18/19/20/21/22/25/26/27/28/29 novembre 2013

SEDE Venezia Mestre

0.5.4

L'USO DELLE SPEZIE E DEGLI AROMI IN CUCINA

NOVITÀ

Venezia, Repubblica marinara e crocevia navale, nel passato grande porto che creava collegamenti con l'Oriente e altri Paesi stranieri, dai quali arrivavano le spezie usate nelle loro tradizioni culinarie come il curry, la curcuma, il pepe di varia origine, il coriandolo, la cannella e mix speziati per cotture, il tandoori, il cous cous, ecc. Esse entrarono a far parte della cucina veneziana. Basta ripercorrere qualche ricetta tradizionale per vedere spuntare tutte queste spezie. In questo corso faremo un viaggio nella cucina tradizionale veneziana con l'utilizzo delle spezie ed anche un viaggio tra i piatti internazionali dai sapori speziati.

Contenuti

- Antipasti
- Primi piatti
- Secondi piatti

DESTINATARI Aiuto cuochi, addetti di cucina

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 25 ore suddivise in 5 incontri di 5 ore ciascuno

ORARIO 9.00/14.00

DATE 27/28 novembre e 03/04/11 dicembre 2013

SEDE Venezia Mestre

0.5.5

CORSO DI CUCINA SALUTISTICA E VEGETARIANA

NOVITÀ

Durante questo corso verranno utilizzati esclusivamente prodotti vegetali, con i quali si realizzeranno antipasti, primi e secondi piatti, prestando particolare cura nella presentazione. In tal modo si dimostrerà come sia possibile creare un menu e piatti d'effetto con il solo uso di vegetali. Infine, si analizzeranno anche i prodotti da poter utilizzare e stoccare.

Contenuti

- Varie tecniche di cottura dei vegetali
- Nozioni salutistiche
- Creazione di piatti vegetariani
- Prodotti da acquistare e stoccare

DESTINATARI Aiuto cuochi, addetti di cucina

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 24 ore suddivise in 3 incontri di 8 ore ciascuno

ORARIO 9.00/13.00-14.00/18.00

DATE 17/18/19 dicembre 2013

SEDE Venezia Mestre

0.5.6

OGM NELL'ALIMENTAZIONE UMANA E ANIMALE OVVERO: CONOSCERE PER SCEGLIERE

NOVITÀ

Comunicare vantaggi e pericoli di una tematica misconosciuta ai più

Obiettivo del seminario è fornire nozioni di base sui prodotti alimentari contenenti o derivanti da organismi geneticamente modificati e sviluppare nei partecipanti la capacità di effettuare una scelta consapevole.

Contenuti

- La nascita dell'ingegneria genetica
- Applicazione delle biotecnologie innovative: in farmacologia, medicina, agricoltura, zootecnia
- Applicazione delle biotecnologie innovative nel settore alimentare
- Applicazione delle biotecnologie innovative e salvaguardia dell'ambiente
- La procedura autorizzativa tutela il consumatore?

DESTINATARI Operatori del settore alimentare che desiderano approfondire le proprie conoscenze sulla tematica e conoscerne vantaggi e svantaggi

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

ORARIO 14.00/18.00

DATE 19 novembre 2013

SEDE Venezia Mestre

0.5.7

CORSO DI INTAGLIO SUI VEGETALI STILE THAI



Obiettivo del corso è rendere i partecipanti in grado di eseguire composizioni di frutta/vegetali utilizzando la tecnica di intaglio thailandese. Verrà illustrata la speciale tecnica di incisione avvalendosi dell'uso di un solo coltellino, lo stiletto thailandese, di particolare forma e lama flessibile.

Contenuti

- Uso dello "Stiletto Thailandese"
- Metodi di incisione e decorazione
- Sculture di prodotti alimentari "alternativi"

DESTINATARI Pasticcieri, Cuochi e Gelatieri

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 24 ore suddivise in 3 incontri di 8 ore ciascuno

ORARIO 9.00/13.00 - 14.00/18.00

DATE 08/09/10 gennaio 2014

SEDE Venezia Mestre

0.5.8

AIUTO PIZZAIOLO

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le conoscenze teorico-pratiche fondamentali per impastare e infornare gustose pizze a regola d'arte. Inoltre, sarà affrontato il tema della celiachia.

Contenuti

- Cenni storici sulla pizza
- Educazione alimentare
- Importanza della pizza nella nutrizione e nella ristorazione
- Farina, farine deglutarate, lieviti, acqua, sale e malto
- Metodologie di impasto per pizza, pane e pizze per celiaci
- Tecniche di farcitura: tradizionale, in bianco e alla frutta
- Pizza in teglia
- Fonti di calore e tecniche di cottura
- Innovazioni delle attrezzature
- Tecniche di presentazione della pizza

Sponsorship



DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 20 ore suddivise in 5 incontri di 4 ore ciascuno

ORARIO 14.00/18.00

DATE 13/14/15/16/17 gennaio 2014

SEDE Venezia

0.5.9

BARTENDER

L'Evoluzione del Barista



L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti i requisiti base della professione del Barman sviluppando in essi sia le conoscenze merceologiche che le tecniche di miscelazione dei prodotti e della gestione del magazzino. Una parte del corso sarà dedicata all'approfondimento della preparazione dei Cocktail, Long Drink e Aperitivi e creare qualcosa di nuovo e personalizzato.

Contenuti

- La figura professionale
- Tipologia di bar
- Le attrezzature
- L'igiene personale
- Il banco, come prepararlo
- Il cliente, questo sconosciuto
- Lo shaker e il mixinglass
- Regole per costruire un buon cocktail/aperitivo
- Lo Spritz e l'Americano
- Le sostanze nervine
- Te, cioccolato e caffè - storia e servizio
- Come preparare un Coffee Break
- Irish Coffee e Sombbrero
- I vini al bar
- Sistemi di vinificazione, bianco, rosso e rosato
- Sistemi di spumantizzazione
- Bellini, Rossini
- I distillati nobili
- Cognac, Armagnac e Whisky
- Storia e sistemi di distillazione
- Il Rum, la Vodka e il Gin
- Martini Cocktail, Negroni
- La birra
- Metodi di fermentazione, la storia
- La grappa
- Sistemi di distillazione, la storia

DESTINATARI Operatori del settore, addetti Sala/bar

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 21 ore suddivise in 3 incontri di 7 ore ciascuno

ORARIO 9.00/13.00-14.00/17.00

DATE 20/21/22 gennaio 2014

SEDE Venezia Mestre

0.5.10

IL FINGER FOOD

NOVITÀ

Tutto ciò che si può mangiare liberamente "con le dita", cioè il finger food, è ormai entrato di prepotenza nelle nostre abitudini quotidiane nella fascia oraria dell'Happy Hour. Durante questo corso verranno eseguite diverse idee tratte dalla grande tradizione italiana: lavorazione di pesce, carne, proposte vegetariane.

Contenuti

- Preparazione di piccoli aperitivi di base: piccole preparazioni con tecniche nuove e valorizzazione delle cotture con il microonde
- Finger food e stuzzicherie: il concetto del finger food, piccoli aperitivi con presentazioni moderne e di facile preparazione

DESTINATARI Aiuto cuochi, addetti di cucina

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 24 ore suddivise in 3 incontri di 8 ore ciascuno

ORARIO 9.00/13.00-14.00/18.00

DATE 18/19/20 febbraio 2014

SEDE Venezia Mestre

0.5.11

DESSERT AL PIATTO DI ALTA RISTORAZIONE

NOVITÀ

Obiettivo del corso è far conoscere agli operatori del mondo della ristorazione i dessert al piatto da proporre ai loro clienti. Verranno quindi illustrati e provati diversi dessert da ristorazione (monoporzioni), la loro decorazione e presentazione al piatto.

Contenuti

- Piccola pasticceria
- Dolci al cucchiaino
- Pasticceria da ristorazione

DESTINATARI Aiuto cuochi, addetti di cucina

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 24 ore suddivise in 3 incontri di 8 ore ciascuno

ORARIO 9.00/13.00 - 14.00/18.00

DATE 05/06/07 marzo 2014

SEDE Venezia Mestre

0.5.12

I PIATTI DELLA CUCINA VENETA

NOVITÀ

Obiettivo del corso è far conoscere ai partecipanti la cucina veneta. Verranno eseguiti antipasti, primi e secondi piatti in un percorso di cucina rivisitata nel rispetto dei prodotti e della tradizione del nostro territorio.

Contenuti

- Antipasti
- Primi piatti
- Secondi piatti
- Nuove tecniche di presentazione del cibo
- Tavola rotonda finale con creazione di nuove ricette

DESTINATARI Aiuto cuochi, addetti di cucina

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 24 ore suddivise in 3 incontri di 8 ore ciascuno

ORARIO 9.00/13.00 - 14.00/18.00

DATE 25/26/27 marzo 2014

SEDE Venezia Lido

0.5.13 I SAPORI ITALIANI CON SLOW FOOD

NOVITÀ

Questo percorso formativo, strutturato in 5 giornate a tema, vuole coinvolgere tutti coloro che lavorano nell'ambito della ristorazione e che sono interessati alla conoscenza di ciò che si acquista e si mangia. Il percorso vuole valorizzare dei prodotti tipici e di qualità, nella convinzione che per apprezzare al meglio un prodotto diventi indispensabile conoscerne il contesto geografico, le origini storiche, le fasi di produzione e le materie prime impiegate.

0.5.13.1

Master of Food: Educazione sensoriale

Il corso per i suoi contenuti scientifici e la sua multidisciplinarietà è considerato un corso propedeutico agli altri. È fondamentale infatti, per poter valutare le caratteristiche del cibo e giudicarne la qualità, utilizzare il gusto e tutti gli altri sensi.

Contenuti

- Il senso del gusto
 - Anatomia e fisiologia del gusto, il ruolo del gusto nell'assaggio, il concetto di flavour
 - Esercizi per il riconoscimento dei gusti base
 - La palestra sensoriale: assaggio di diversi tipi di pane e oli extravergini
- Il ruolo di vista, tatto e udito nell'assaggio
 - Astringenza, piccantezza e altre sensazioni trigeminali
- Il senso dell'olfatto
 - Il ruolo dell'olfatto nell'assaggio, anatomia e fisiologia dell'organo di senso, come interpretiamo gli odori
 - Esercizi per il riconoscimento degli odori dei cibi
 - La palestra sensoriale: assaggio di diversi tipi di formaggi e birre
- Le interazioni tra i gusti diversi e tra gusto e altre sensazioni
 - Aromi naturalmente presenti nel cibo. Gli aromi secondo la legge
 - Esercizi per il riconoscimento degli odori dei cibi
 - La palestra sensoriale: assaggio di diversi tipi di salumi, vini e cioccolato

DESTINATARI Operatori del settore, ristoratori, cuochi

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 6 ore

ORARIO 9.00/15.00

DATE 14 novembre 2013

SEDE Venezia

0.5.13.2**Master of Food: Il Formaggio**

La lezione si propone come un primo approccio al complesso mondo della produzione casearia, dal formaggio di malga al prodotto industriale. Si forniscono le basi teorico-pratiche per riconoscere e valutare le diverse tipologie di formaggio: dagli strumenti della degustazione alla descrizione del latte e delle razze, fino alle tecnologie, alla legislazione, alla conservazione, agli aspetti nutrizionali e ai suggerimenti per il miglior uso gastronomico. Infine la degustazione di alcuni formaggi di diverse provenienze e caratteristiche permette di mettere in pratica le cognizioni gustative di ogni partecipante.

Contenuti

- Dal pascolo alla produzione
 - Il latte... anzi i latti
 - Le principali razze italiane da latte: vacche, pecore e capre
 - I principali fattori che influenzano la produzione del latte
 - L'alimentazione degli animali
 - La biodiversità nel latte
 - Prime prove di assaggio: la vista
- Dal latte al formaggio
 - Le fasi e le tecniche produttive
 - La tecnica di assaggio e la degustazione
- Classificazione dei formaggi
 - Stagionatura e affinamento
 - I Presidi Slow Food
 - Aspetti nutrizionali
 - Il carrello dei formaggi: taglio e conservazione
 - La tecnica di assaggio e la degustazione

DESTINATARI Operatori del settore, ristoratori, cuochi

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 6 ore

ORARIO 9.00/15.00

DATE 02 dicembre 2013

SEDE Venezia

0.5.13.3**Master of Food: La Birra**

Un corso per avvicinarsi al mondo della birra, una delle bevande alcoliche più antiche che l'uomo conosca, che affonda le radici nella nascita stessa delle grandi civiltà, partendo dalla conoscenza delle materie prime, delle tecniche produttive, per arrivare alle modalità di conservazione, di servizio, della scelta dei bicchieri e degli abbinamenti.

Contenuti

- Le caratteristiche e la geografia delle materie prime, il loro utilizzo durante le fasi della produzione del mosto. Introduzione alla degustazione con assaggio guidato
- La trasformazione del mosto in birra, l'accento alle tecniche di alta e bassa fermentazione. Le tipologie di confezionamento, la filtrazione, la pastorizzazione, la rifermentazione in bottiglia
- La geografia della birra e l'analisi del legame tra la birra e il territorio con un approfondimento sulla situazione italiana. Degustazione
- Indicazioni sulla conservazione delle birre, sul loro servizio (temperatura, bicchieri e tecnica) e sui loro abbinamenti. Degustazione

DESTINATARI Operatori del settore, ristoratori, cuochi, addetti bar

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 6 ore

ORARIO 9.00/15.00

DATE 16 gennaio 2014

SEDE Venezia Mestre

0.5.13.4**Master of Food: L'Olio**

Le olive, l'uva e i cereali sono riconosciuti da sempre come la classica triade alimentare che ha caratterizzato la storia dell'alimentazione dei Paesi che si affacciano sul Mediterraneo. L'olivo e l'olio di oliva sono stati al centro di miti, religiosità e storia delle civiltà del Mar Nostrum fino a diventarne il simbolo della dieta mediterranea e della sua cultura di riferimento. Questo corso si propone di fornire le informazioni necessarie per comprendere il mondo e la cultura dell'olio sviluppandosi in approfondimenti che riguardano le tecniche agronomiche e di trasformazione, la classificazione merceologica, le proprietà nutrizionali e l'utilizzo in cucina.

Contenuti

- Tradizione e cultura dell'olivo e dell'olio
 - Distribuzione geografica e paesaggio
 - Denominazione e classificazione merceologica
 - Degustazione tecnica
- Dall'uliveto al frantoio
 - Olivicoltura, raccolto e trasporto
 - Il frantoio e le tecniche di estrazione
 - Biodiversità e cultivar locali
 - Degustazione tecnica
- Elementi biologici, nutrizionali e organolettici
 - Caratteristiche chimico-fisiche
 - Leggere l'etichetta
 - Uso in cucina e abbinamenti
 - Degustazione tecnica

DESTINATARI Operatori del settore, ristoratori, cuochi

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 6 ore

ORARIO 9.00/15.00

DATE 10 febbraio 2014

SEDE Venezia

0.5.13.5**Master of Food: I Salumi**

Il corso si propone di fornire una base di nozioni teoriche e pratiche per discernere le diverse tipologie di salumi presenti sul mercato, valutandone la qualità. Offre anche gli strumenti per conoscere i processi di produzione: dall'allevamento delle razze, ai tagli e alle stagionature fino alle tecniche di conservazione.

Contenuti

- Introduzione al mondo dei salumi e alla degustazione
 - La lavorazione: dalla materia prima al prodotto finito
 - Significato del termine salume
 - La degustazione
- Le razze e i sistemi di allevamento
 - Il maiale taglio per taglio
 - Classificazione elementare dei prodotti: cosa sono i salumi e gli insaccati
 - Le principali razze utilizzate
 - L'influenza del sistema di allevamento sulla qualità finale della carne
 - Degustazione
- L'Acquisto
 - Degustazione

DESTINATARI Operatori del settore, ristoratori, cuochi

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 6 ore

ORARIO 9.00/15.00

DATE 13 marzo 2014

SEDE Venezia Mestre



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

COME DOVE QUANDO

0.6

INFORMAZIONI GENERALI



0.6 INFORMAZIONI GENERALI

0.6.1

PROGRAMMA DEI CORSI

OTTOBRE 2013						
CORSO	DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE	
Seminario: iMegadito. Dimmi dove vai, che vengo anch'io - Il Turismo passaparola	2 ore	21/10/2013	21/10/2013	15.00/17.00	Venezia	
Le meraviglie della Serenissima	27 ore	22/10/2013	29/11/2013	17.00/19.00 15.00/17.30	Venezia	
Lezioni di comunicazione	12 ore	29/10/2013	30/10/2013	9.30/16.30	Venezia Mestre	
NOVEMBRE 2013						
CORSO	DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE	
Windows e Word	32 ore	04/11/2013	13/11/2013	9.00/13.00	Venezia Marghera	
Il Savoir faire internazionale	12 ore	05/11/2013	06/11/2013	9.30/16.30	Venezia Mestre	
Barista, gastronomo con specializzazione in Snack	14 ore	05/11/2013	06/11/2013	10.00/17.00	Venezia Mestre	
Gestire il personale nell'impresa turistica: strumenti e opportunità	20 ore	05/11/2013	03/12/2013	9.00/13.00	Venezia Mestre	
Viaggio nei vini italiani e oltre	21 ore	11/11/2013	13/11/2013	9.00/17.00	Venezia Mestre	
Parole "incrociate"	6 ore	12/11/2013	12/11/2013	9.30/16.30	Venezia Mestre	
Master of Food "Educazione sensoriale"	6 ore	14/11/2013	14/11/2013	9.00/15.00	Venezia	
Atelier tematici: Cina-Venezia, viaggio di andata e ritorno	4 ore	14/11/2013	14/11/2013	9.30/13.30	Venezia	
Conquistare clienti con YouTube	16 ore	14/11/2013	15/11/2013	9.00/18.00	Venezia	
Excel base	12 ore	18/11/2013	19/11/2013	9.00/18.00 9.00/13.00	Venezia Marghera	
La Programmazione Neurolinguistica - primo livello	21 ore	18/11/2013	20/11/2013	9.00/17.00	Venezia	
Tecniche di housekeeping	40 ore	18/11/2013	29/11/2013	14.00/18.00	Venezia Mestre	

NOVEMBRE 2013						
CORSO	DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE	
OGM nell'alimentazione umana: ovvero conoscere per scegliere	4 ore	19/11/2013	19/11/2013	14.00/18.00	Venezia Mestre	
Il Turismo accessibile Strumenti per il mercato	4 ore	20/11/2013	20/11/2013	9.30/13.30	Venezia Mestre	
Mostrami come scrivi e ti dirò chi sei	16 ore	25/11/2013	16/12/2013	9.30/13.30	Venezia Mestre	
Il telefono senza fili	4 ore	26/11/2013	26/11/2013	9.30/13.30	Venezia Mestre	
L'uso delle spezie e degli aromi in cucina	25 ore	27/11/2013	11/12/2013	9.00/14.00	Venezia Mestre	
Atelier tematici: India-Venezia, viaggio di andata e ritorno	4 ore	28/11/2013	28/11/2013	9.30/13.30	Venezia	
DICEMBRE 2013						
CORSO	DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE	
Master of Food "Il Formaggio"	6 ore	02/12/2013	02/12/2013	9.00/15.00	Venezia	
Excel intermedio	12 ore	03/12/2013	04/12/2013	9.00/18.00 9.00/13.00	Venezia Marghera	
Conflitti	8 ore	04/12/2013	05/12/2013	9.30/13.30	Venezia Mestre	
Internet e posta elettronica	20 ore	09/12/2013	13/12/2013	14.00/18.00	Venezia Marghera	
Il discorso del Re	28 ore	10/12/2013	18/12/2013	9.30/17.30	Venezia Mestre	
Atelier tematici: Russia-Venezia, viaggio di andata e ritorno	4 ore	12/12/2013	12/12/2013	9.30/13.30	Venezia	
Excel avanzato	12 ore	16/12/2013	17/12/2013	9.00/18.00 9.00/13.00	Venezia Marghera	
Corso di cucina salutistica e vegetariana	24 ore	17/12/2013	19/12/2013	9.00/18.00	Venezia Mestre	

0.6.1

PROGRAMMA DEI CORSI

GENNAIO 2014						
CORSO	DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE	
Creare materiale pubblicitario con Publisher	12 ore	07/01/2014	08/01/2014	9.00/18.00 9.00/13.00	Venezia Marghera	
La leadership	10 ore	07/01/2014	08/01/2014	9.30/16.30 9.30/13.30	Venezia Mestre	
Intaglio sui vegetali Stile Thai	24 ore	08/01/2014	10/01/2014	9.00/18.00	Venezia Mestre	
Atelier tematici: Paesi Arabi-Venezia, viaggio di andata e ritorno	4 ore	09/01/2014	09/01/2014	9.30/13.30	Venezia	
Aiuto pizzaiolo	20 ore	13/01/2014	17/01/2014	14.00/18.00	Venezia	
Creare materiale pubblicitario con Publisher - intermedio	12 ore	13/01/2014	14/01/2014	9.00/18.00 9.00/13.00	Venezia Marghera	
La parola ovvero REGINA del palcoscenico	28 ore	14/01/2014	22/01/2014	9.30/17.30	Venezia Mestre	
Master of Food "La Birra"	6 ore	16/01/2014	16/01/2014	9.00/15.00	Venezia Mestre	
Bartender, l'evoluzione del barista	21 ore	20/01/2014	22/01/2014	9.00/17.00	Venezia Mestre	
Tutto Google	12 ore	22/01/2014	23/01/2014	9.00/18.00 9.00/13.00	Venezia Marghera	
Il processo di delega	4 ore	29/01/2014	29/01/2014	9.30/13.30	Venezia	
FEBBRAIO 2014						
CORSO	DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE	
Creare presentazioni con Power Point	20 ore	03/02/2014	07/02/2014	14.00/18.00	Venezia Marghera	
Social media marketing e advertising on line per la promozione della propria struttura	16 ore	04/02/2014	25/02/2014	9.00/13.00	Venezia Marghera	
La gestione del reclamo	12 ore	04/02/2014	05/02/2014	9.30/16.30	Venezia Mestre	
Atelier tematici: Giappone-Venezia viaggio di andata e ritorno	4 ore	06/02/2014	06/02/2014	9.30/13.30	Venezia	

FEBBRAIO 2014						
CORSO	DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE	
Master of Food "L'Olio"	6 ore	10/02/2014	10/02/2014	9.00/15.00	Venezia	
La Programmazione Neurolinguistica - secondo livello	21 ore	10/02/2014	12/02/2014	9.00/17.00	Venezia	
Creare un sito web e un blog gratis	12 ore	13/02/2014	14/02/2014	9.00/18.00 9.00/13.00	Venezia Marghera	
Tecniche di Time Management	4 ore	13/02/2014	13/02/2014	9.30/13.30	Venezia	
Il Finger Food	24 ore	18/02/2014	20/02/2014	9.00/18.00	Venezia Mestre	
Tecniche di Teamworking	10 ore	18/02/2014	19/02/2014	9.30/16.30 9.30/13.30	Venezia Mestre	
Atelier tematici: Brasile-Venezia, viaggio di andata e ritorno	4 ore	20/02/2014	20/02/2014	9.30/13.30	Venezia	
MARZO 2014						
CORSO	DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE	
Dessert al piatto di alta ristorazione	24 ore	05/03/2014	07/03/2014	9.00/18.00	Venezia Mestre	
Il pensiero laterale e il problem solving	6 ore	06/03/2014	06/03/2014	9.30/16.30	Venezia Mestre	
Software gratuito per la produttività dell'ufficio	20 ore	10/03/2014	14/03/2014	14.00/18.00	Venezia Marghera	
Un'arancia per due ovvero il processo negoziale	10 ore	11/03/2014	12/03/2014	9.30/16.30 9.30/13.30	Venezia	
Master of Food "I Salumi"	6 ore	13/03/2014	13/03/2014	9.00/15.00	Venezia Mestre	
Software gratuito per fotoritocco e grafica	16 ore	24/03/2014	25/03/2014	9.00/18.00 9.00/13.00	Venezia Marghera	
I Piatti della cucina veneta	24 ore	25/03/2014	27/03/2014	9.00/18.00	Venezia Lido	

0.6.2 MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Possono iscriversi ai corsi EBT tutti i dipendenti – fissi e stagionali – che hanno in busta paga la trattenuta a favore dell'Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana e tutti i datori di lavoro che versano i contributi per i propri dipendenti.

Per effettuare l'iscrizione si dovrà compilare il modulo scaricabile dal nostro sito www.ebt.ve.it e inviarlo via mail (info@ebt.ve.it) o via fax (**0415093085**). Per perfezionare l'iscrizione sarà necessario versare la cauzione, pari a 100 €, **entro 15 giorni** con le seguenti modalità:

- c/c postale n. **13133301**
intestato a **Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana**
- bonifico bancario **IT97B063450202907400058830T**
intestato a **Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana**
- **online direttamente dal nostro sito www.ebt.ve.it**
utilizzando carta di credito o carta prepagata.



La cauzione verrà restituita (preferibilmente tramite bonifico bancario) al termine di ogni corso a tutti i partecipanti che abbiano frequentato almeno l'80% del monte ore complessivo.

Le operazioni di iscrizione, restituzione cauzione e rilascio degli attestati di frequenza, si potranno effettuare tutti i giorni dal **Lunedì** al **Venerdì** con orario continuato dalle ore **9.00** alle ore **16.00**.

**LE ISCRIZIONI AI CORSI SARANNO APERTE
A PARTIRE DAL GIORNO 23 SETTEMBRE 2013**

Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana

Centro Direzionale Lybra - Via Delle Industrie 19/C/23
30175 Venezia Marghera
c/o VEGA Parco Scientifico e Tecnologico
Tel. 0415093133 – 3059 – 3041 – 3034 Fax 0415093085
www.ebt.ve.it e-mail: info@ebt.ve.it

seguici su 

EBT
SERVICE
.13 .14

Service
EBT



EBT SERVICE S.r.l.

Fondata nel 2001, EBT SERVICE S.r.l. nasce dall'idea di sviluppare al meglio il know-how consolidato da EBT area veneziana oltre ai propri fini istituzionali e con tutta l'autorevolezza conquistata in campo formativo negli oltre 20 anni di attività.

Grazie ai servizi che EBT area veneziana è riuscita ad attivare dal 1991 ad oggi in tema di formazione professionale e alla performance qualitativa sviluppata, la domanda presente nelle aziende e tra gli addetti si è evoluta sia nella quantità che nella qualità delle richieste di percorsi formativi presentate. L'impossibilità di fornire servizi formativi in ambiti esterni a quello istituzionale ha spinto le parti sociali a dotare EBT area veneziana di uno strumento organizzativo che permetta di dare una risposta compiuta alla domanda di formazione professionale presente nel settore turistico e non solo.

Referenze

Dal giorno della sua costituzione ad oggi EBT SERVICE S.r.l. ha fornito servizi formativi a molte aziende del settore turistico e ad importanti realtà aziendali presenti nel settore commerciale e nei servizi. I progetti formativi organizzati e gestiti direttamente vanno dalla formazione trasversale e tecnico professionale ai servizi di consulenza e progettazione mirati a più specifiche ed articolate esigenze aziendali e territoriali.



LAVORIAMO CON GLI UOMINI PER LE AZIENDE

EBT SERVICE S.r.l. partecipa alla crescita delle aziende con 3 azioni fondamentali:

La formazione interaziendale

EBT SERVICE S.r.l. organizza seminari tematici e specialistici utili allo sviluppo delle capacità e delle competenze necessarie per agire con successo nel contesto aziendale. I seminari interaziendali costituiscono un prezioso momento di incontro e confronto tra diverse realtà aziendali e affrontano le tematiche delle diverse aree del management con una costante attenzione alla persona.

La formazione su misura

EBT SERVICE S.r.l. realizza interventi formativi personalizzati sulla base delle specificità e delle caratteristiche della singola azienda. Dall'analisi dei fabbisogni alla progettazione, dalla realizzazione dell'intervento formativo alla valutazione dei risultati, EBT SERVICE S.r.l. accompagna le aziende in tutte le fasi necessarie per la realizzazione di progetti.

- Rilevazione dei bisogni e macro progettazione
- Co-progettazione
- Erogazione e tutoring
- Valutazione risultati

Il servizio alle imprese

EBT SERVICE S.r.l. accompagna e sostiene le aziende nello sviluppo organizzativo offrendo la propria expertise nell'individuazione di strumenti di gestione utili al processo di crescita.

IL NOSTRO STILE DI FORMAZIONE

Noi partiamo dalle PERSONE, dal loro vissuto e dalla loro esperienza quotidiana dei temi trattati. Utilizziamo metodologie didattiche attive che coinvolgono i partecipanti in modo diretto perché crediamo all'apprendimento da e attraverso l'esperienza. Proprio l'esperienza diventa oggetto di analisi e riflessione critica e stimolo per l'identificazione di nuovi modelli di riferimento la cui condivisione costituisce un terreno fertile per riprogettare lo stile personale e manageriale più efficace per il proprio contesto lavorativo.

- Esperienza
- Analisi critica
- Nuovi modelli di comportamento
- Riprogettazione dei comportamenti

Quando e dove

La sede e le date di svolgimento dei seminari verranno definite di volta in volta sulla base delle richieste dei clienti. I seminari possono essere personalizzati sulla base delle specifiche esigenze ed organizzati presso la sede aziendale.

SERVICE ALLE IMPRESE

INDAGINI DI MERCATO

A chi si rivolge?

Il servizio viene proposto ad Enti, Associazioni ed Aziende.

Che cosa offre?

Rilevazione delle opportunità per l'avvio di nuove attività o per lo sviluppo di quelle esistenti.

Le buone pratiche

Analisi della domanda e dell'offerta con contestualizzazione del quadro giuridico di riferimento.

REALIZZAZIONE IMMAGINE AZIENDALE

A chi si rivolge?

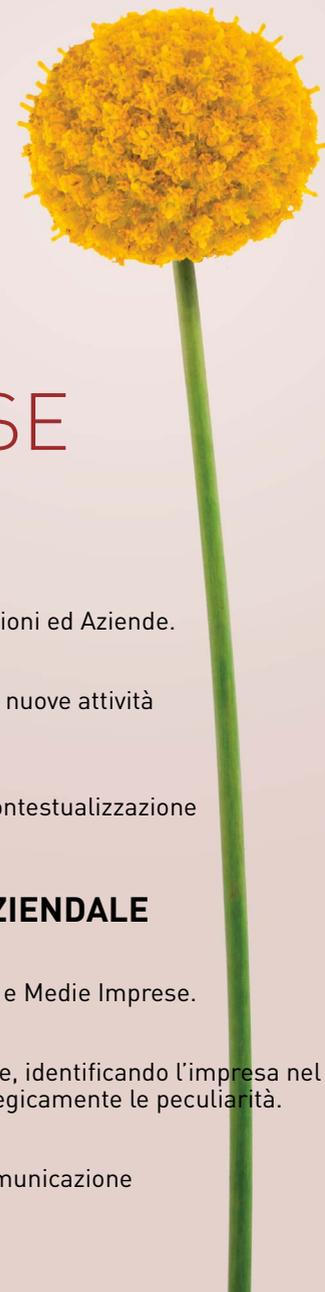
Il servizio viene proposto a tutte le Piccole e Medie Imprese.

Che cosa offre?

Un servizio di comunicazione aziendale che, identificando l'impresa nel settore di appartenenza, ne valorizzi strategicamente le peculiarità.

Le buone pratiche

Studio, progetto, realizzazione e promocomunicazione dell'immagine coordinata.





CORSI DI FORMAZIONE PERSONALIZZATI SU RICHIESTA

0.7

INDICE

0.7 EBT Service

0.7.1	MIGLIORARE IL PROPRIO STILE: UNA GUIDA NEL GALATEO DELLE RELAZIONI PROFESSIONALI	PAG.92
0.7.2	LA COMUNICAZIONE NON VERBALE	PAG.92
0.7.3	IL SUCCESSO NEL PROPRIO LAVORO: SAPER DIRIGERE SE STESSI E I PROPRI COLLABORATORI	PAG.93
0.7.4	L'ARS ORATORIA: SAPER PARLARE IN PUBBLICO	PAG.93
0.7.5	TEAM BUILDING E TEAM WORKING	PAG.94
0.7.6	FARE MERCATO: STRATEGIE VINCENTI PER UN'IMPRESA DI SUCCESSO	PAG.95
0.7.7	CONTROLLO E ANALISI DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ TURISTICHE	PAG.95
0.7.8	LA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI	PAG.96
0.7.9	L'EVOLUZIONE DEI GUSTI E DEI CONSUMI TURISTICI	PAG.96
0.7.10	COME RENDERE PIÙ ACCATTIVANTE L'IMMAGINE DELL'ALBERGO: PILLOLE DI VISUAL MERCHANDISING	PAG.97
0.7.11	TECNICHE DI COMUNICAZIONE AZIENDALE	PAG.98
0.7.12	TECNICHE DI SELEZIONE DEL PERSONALE	PAG.98
0.7.13	TECNICHE DI NEGOZIAZIONE	PAG.99
0.7.14	MODALITÀ DI ISCRIZIONE	PAG.100

0.7 EBT Service

0.7.1

MIGLIORARE IL PROPRIO STILE

Una guida nel galateo delle relazioni professionali

Conoscere le regole di comportamento adeguate alle più svariate situazioni professionali mette al riparo da gaffes tanto indesiderate quanto dannose e migliora il proprio stile di relazionarsi agli altri.

Contenuti

- Tecniche comportamentali
- Comunicazione assertiva
- Intelligenza emotiva ed empatia
- Il bon ton del professionista
- Cura della propria immagine
- La conversazione e gli argomenti da evitare
- Il galateo interculturale

DURATA 1 giornata

PARTECIPANTI min. 10 max 12

QUOTA DI PARTECIPAZIONE € 450,00 +IVA a partecipante

0.7.2

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

Per comunicare le parole non bastano. Durante il processo comunicativo, oltre a ciò che si dice entrano in gioco due altre componenti dal peso fondamentale: il modo in cui si pronunciano le parole e la gestualità del corpo. Spesso è più utile osservare che ascoltare. Sapere cogliere l'aspetto non verbale della comunicazione permette, infatti, di cogliere il vero senso della comunicazione stessa.

I partecipanti impareranno ad interpretare la propria e l'altrui gestualità attraverso prove pratiche, visioni di spezzoni cinematografici e simulazioni.

Contenuti

- Il processo comunicativo
- Gesti azione e gesti comportamento
- Il linguaggio non verbale e i suoi significati: postura, sguardo, gesti, movimenti, espressioni del volto uso dello spazio, distanza, orientamento vocalizzazione, tono, ritmo
- Esercitazioni pratiche

DURATA 2 giornate

PARTECIPANTI min. 10 max 12

QUOTA DI PARTECIPAZIONE € 700,00 +IVA a partecipante

0.7.3

IL SUCCESSO NEL PROPRIO LAVORO

Saper dirigere se stessi e i propri collaboratori

Il management indica lo svolgimento di determinate attività, mentre la leadership indica lo stile con il quale queste attività vengono svolte. Essere un manager ed un leader riconosciuto dal gruppo è direttamente commisurato alla capacità di ispirare condivisione e coinvolgimento avendo ben chiara la meta strategica da raggiungere. Il seminario è utile a comprendere i limiti dei comportamenti tradizionali e a scoprire un nuovo modello di comportamento.

Contenuti

- La scoperta dei propri punti deboli
- L'organizzazione del proprio lavoro ovvero mettere a sistema i post-it
- Time management: il gioco delle priorità
- Manager o leader?
- Stili di leadership e management situazionale
- Le relazioni assertive e le relazioni non assertive
- Le leve di motivazione individuale e di gruppo
- La delega
- La gestione delle criticità

DURATA 2 giornate

PARTECIPANTI min. 10 max 12

QUOTA DI PARTECIPAZIONE € 700,00 +IVA a partecipante

0.7.4

L'ARS ORATORIA: SAPER PARLARE IN PUBBLICO

Obiettivo del seminario è quello di permettere ai partecipanti di comunicare al meglio le proprie idee e le proprie emozioni, riuscendo ad entrare in sintonia con gli altri interlocutori, in tutte le occasioni in cui ci si trova di fronte al pubblico. Si prevedono prove pratiche individuali con il supporto della telecamera.

Contenuti

- Analisi delle basi della comunicazione
- La parola, il tono, la gestualità
- Studio del tono della voce: intensità, timbro, modulazione, dizione
- Il peso della comunicazione non verbale: il linguaggio del proprio corpo come mezzo di comunicazione
- La gestione dell'apertura e della chiusura
- La preparazione di una presentazione
- Come affrontare gli imprevisti
- La gestione dell'obiezione
- Come gestire lo spazio fisico
- La comunicazione persuasiva

DURATA 2 giornate**PARTECIPANTI min. 10 max 12****QUOTA DI PARTECIPAZIONE € 800,00 +IVA a partecipante****0.7.5****TEAM BUILDING E TEAM WORKING**

Il successo di un'impresa dipende dalla capacità di ogni singola persona di lavorare con una mentalità di squadra. Collaborare, scambiarsi informazioni, pianificare il lavoro come squadra migliora la qualità ed aumenta la capacità di raggiungere buoni risultati. Ai partecipanti verranno forniti strumenti e tecniche del lavoro di squadra.

Contenuti

- La creazione di una squadra vincente
- I diversi stili di leadership
- Il concetto di responsabilità condivisa
- La misurazione e la gestione dell'efficacia del gruppo
- La motivazione dei membri del gruppo
- La comunicazione aperta all'interno del gruppo
- La gestione del gruppo in situazioni di pressione operativa

DURATA 1 giornata**PARTECIPANTI min. 10 max 12****QUOTA DI PARTECIPAZIONE € 450,00 +IVA a partecipante****0.7.6****FARE MERCATO: STRATEGIE VINCENTI PER UN'IMPRESA DI SUCCESSO**

Il termine MARKETING si traduce "fare mercato". Per fare mercato, l'impresa deve avere un buon prodotto e deve sostenerne l'offerta con adeguate azioni promozionali e pubblicitarie.

Il marketing, quindi, è una funzione strategica che tutte le imprese, di fatto, sviluppano sebbene non sempre mettendo a sistema competenze e professionalità conseguenti. La liberalizzazione dei mercati, costringe anche i settori sino ad oggi in regime di protezione (licenze contingentate) a misurarsi con capacità e nuove competenze imprenditoriali.

Contenuti

- Le fasi del marketing plan
- Il marketing integrato
- Il marketing mix
- Il direct marketing
- Il prodotto e il servizio
- La politica dei prezzi
- Gli strumenti di marketing
- La pubblicità – metodi tradizionali e metodi innovativi

DURATA 2 giornate**PARTECIPANTI min. 10 max 12****QUOTA DI PARTECIPAZIONE € 700,00 +IVA a partecipante****0.7.7****CONTROLLO E ANALISI DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ TURISTICHE**

La gestione amministrativa e finanziaria dell'impresa è, di sicuro, una delle più importanti e tipiche attività dell'imprenditore.

La conoscenza delle "regole", delle norme e delle pratiche per la formazione del bilancio e per una corretta gestione amministrativa e finanziaria, è doverosamente indispensabile per l'imprenditore. Queste conoscenze non sostituiranno l'apporto professionale del commercialista, ma permetteranno il controllo della situazione aziendale e la capacità di effettuare le scelte di gestione.

Contenuti

- Le diverse tipologie di costo
- Contribuzione e fatturato di equilibrio
- Analisi di bilancio
- Rating bancario
- Cenni elaborazione budget aziendali

DURATA 3 giornate**PARTECIPANTI** min. 10 max 12**QUOTA DI PARTECIPAZIONE** € 1.300,00 +IVA a partecipante

0.7.8

LA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

Affrontare un problema con nuovi occhi permette di aprire prospettive differenti da quelle consuete e di trovare soluzioni inedite e migliorative. Durante il corso verranno presi in esame strumenti e tecniche per sviluppare la propria creatività al di fuori dagli schemi convenzionali per elaborare soluzioni efficaci.

Contenuti

- La gestione di un problema: dalla manifestazione alla soluzione
- La percezione soggettiva e l'ordine di priorità
- Il processo creativo e il pensiero laterale: come nasce un'idea
- Elementi di Decision making
- Esercitazioni pratiche

DURATA 1 giornata**PARTECIPANTI** min. 10 max 12**QUOTA DI PARTECIPAZIONE** € 450,00 +IVA a partecipante

0.7.9

L'EVOLUZIONE DEI GUSTI E DEI CONSUMI TURISTICI

Chi è il turista di oggi? Il seminario si propone l'obiettivo di delinearne le caratteristiche ed i comportamenti alla luce dei nuovi trend che investono il mercato turistico nazionale ed internazionale.

Contenuti

- Elementi di psicologia del turismo
- Le motivazioni al turismo
- La scelta della località turistica: le mappe mentali
- Il profilo del turista: evoluzione dei comportamenti e delle attese
- I nuovi trend
- I fattori di soddisfazione della vacanza

DURATA 2 giornate**PARTECIPANTI** min. 10 max 12**QUOTA DI PARTECIPAZIONE** € 700,00 +IVA a partecipante

0.7.10

COME RENDERE PIÙ ACCATTIVANTE L'IMMAGINE DELL'ALBERGO**Pillole di visual merchandising**

Viviamo in un mondo nel quale sta cambiando la motivazione d'acquisto che da soddisfazione del bisogno diventa il piacere di vivere un'esperienza unica. Per distinguersi dai competitori ed avere successo, è determinante per l'albergo accogliere il cliente in luoghi emotivamente coinvolgenti, spazi relazionali che attraggono l'attenzione per la personalità che posseggono e per la capacità di trasmettere in modo forte e chiaro l'identità dell'azienda.

Contenuti

- Individuazione del mood albergo (design, storico, business, ecc)
- Analisi degli elementi caratterizzanti e delle "stonature"
- Individuazione del target fruitore
- Posizionamento dell'albergo
- Analisi percettiva dello spazio
- Analisi dello stato di fatto: punti di forza e punti di debolezza
- Visual layout e display
- Corporate Identity

DURATA 1 giornata**PARTECIPANTI** min. 10 max 12**QUOTA DI PARTECIPAZIONE** € 450,00 +IVA a partecipante

0.7.11

TECNICHE DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

Il seminario intende favorire un approfondimento sugli stili, le modalità e gli strumenti di comunicazione aziendale.

I partecipanti apprenderanno metodologie di gestione dei flussi informativi e delle tecniche di gestione sia dei gruppi di lavoro che dei meeting.

Contenuti

- Teoria, processo e stili di comunicazione
- Le modalità di comunicazione aziendale: obiettivi (che cosa), destinatari (chi) e strumenti (come)
- La gestione dei gruppi di lavoro: leve motivazionali e fattori di coesione socio-operativi
- La gestione del briefing aziendale
- La gestione del de-briefing

DURATA 2 giornate**PARTECIPANTI min. 10 max 12****QUOTA DI PARTECIPAZIONE € 700,00 +IVA a partecipante**

0.7.12

TECNICHE DI SELEZIONE DEL PERSONALE

Il seminario intende favorire lo sviluppo delle conoscenze relative alla gestione del processo di selezione del personale.

A tale scopo verranno illustrate le tappe fondamentali del processo – dal reclutamento all’inserimento – e potenziate le capacità e gli strumenti necessari alla produzione e alla conduzione dello stesso.

Contenuti

- La preparazione della job description
- I canali di reclutamento
- Lo screening e l’analisi dei curricula
- La gestione del colloquio
- La valutazione delle candidature: aspetti psicologici ed effetti distortivi
- L’inserimento in azienda

DURATA 2 giornate**PARTECIPANTI min. 10 max 12****QUOTA DI PARTECIPAZIONE € 700,00 +IVA a partecipante**

0.7.13

TECNICHE DI NEGOZIAZIONE

Nel seminario verranno approfondite le tecniche necessarie per effettuare una negoziazione efficace, ovvero il raggiungimento di un accordo tra due o più parti divise da interessi contrastanti.

L’intento è quello di sviluppare le capacità di svolgere trattative partendo da un presupposto di fondo: la transazione è soddisfacente quando lascia soddisfatti entrambi i negoziatori.

Contenuti

- Sperimentazione di strategie assertive di negoziazione
- Il processo negoziale
- La logica del cambiamento e dell’evoluzione come approccio relazionale nell’organizzazione
- La conoscenza reciproca: definizione degli scopi e degli obiettivi
- L’avvio del processo negoziale
- Il disaccordo ed il conflitto potenziale; la gestione dell’emotività; l’integrazione
- L’abbandono reciproco delle posizioni di partenza; il cambiamento
- Accordo di principio o definitivo

DURATA 2 giornate**PARTECIPANTI min. 10 max 12****QUOTA DI PARTECIPAZIONE € 700,00 +IVA a partecipante**

0.7.14

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Come iscriversi

Per informazioni i nostri recapiti sono:
Tel. **041.5093059**
e-mail ebtservice@ebt.ve.it

Quota di partecipazione

La quota di partecipazione include, oltre all'iscrizione al seminario, i coffee break, le colazioni di lavoro e il materiale didattico.

Per le aziende associate ad EBT area veneziana verrà praticato uno sconto del 20%.

Ogni seminario è a numero chiuso e le adesioni vengono accettate in ordine cronologico di ricezione.

Attestato di frequenza

Al termine del seminario, ad ogni partecipante verrà rilasciato un attestato di frequenza.

Variazioni di programma

EBT SERVICE S.r.l. si riserva la facoltà di rinviare, modificare o annullare il seminario programmato comunicandolo ai partecipanti via e-mail entro 3 giorni lavorativi precedenti la data di inizio del seminario con l'unico obbligo di rimborsare l'importo ricevuto senza oneri aggiuntivi. Ogni seminario verrà attivato solo al raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto.



Recesso/modalità di disdetta

In caso di rinuncia o di impossibilità a partecipare, gli iscritti dovranno comunicarlo via fax al numero 041/5093085 entro 5 giorni lavorativi dalla data d'inizio del seminario. In questo caso la quota di iscrizione versata verrà restituita integralmente. Qualora la comunicazione di recesso avvenga dopo questo termine ultimo o avvenga di fatto per la mancata partecipazione, sarà dovuto ad EBT SERVICE S.r.l. l'intero importo.

Modalità di pagamento

Attraverso bonifico all'atto dell'iscrizione.

EBT Service S.r.l.

Centro Direzionale Lybra - Via Delle Industrie 19/C/23
30175 Venezia Marghera
c/o VEGA Parco Scientifico e Tecnologico
Tel. 0415093059 Fax 0415093085
www.ebt.ve.it e-mail: info@ebt.ve.it

PHOTO CREDITS

fotografie di Laura De Marchi



Pura semplicità

Lilium

PAG.01



Primavera

Margherita

PAG.09



Uno, nessuno e centomila

Alium

PAG.17



Bellezza d'oriente

Paeonia

PAG.37



Struttura

Sterlizia

PAG.45



Direzione

Girasole

PAG.57

Centro di gravità

Calla

PAG.73



Aliquid stat pro aliquo

Rosa

PAG.79



Trasformista

Protea

PAG.85



Protezione

Alstroemeria

PAG.87



Tutti per uno...

Craspedia

PAG.89



Labello

Orchidea

PAG.101





Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana



Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana

Centro Direzionale Lybra - Via Delle Industrie 19/C/23
30175 Venezia Marghera
c/o VEGA Parco Scientifico e Tecnologico
Tel. 0415093133 - 3059 - 3041 - 3034 Fax 0415093085
www.ebt.ve.it e-mail: info@ebt.ve.it

segui su

