

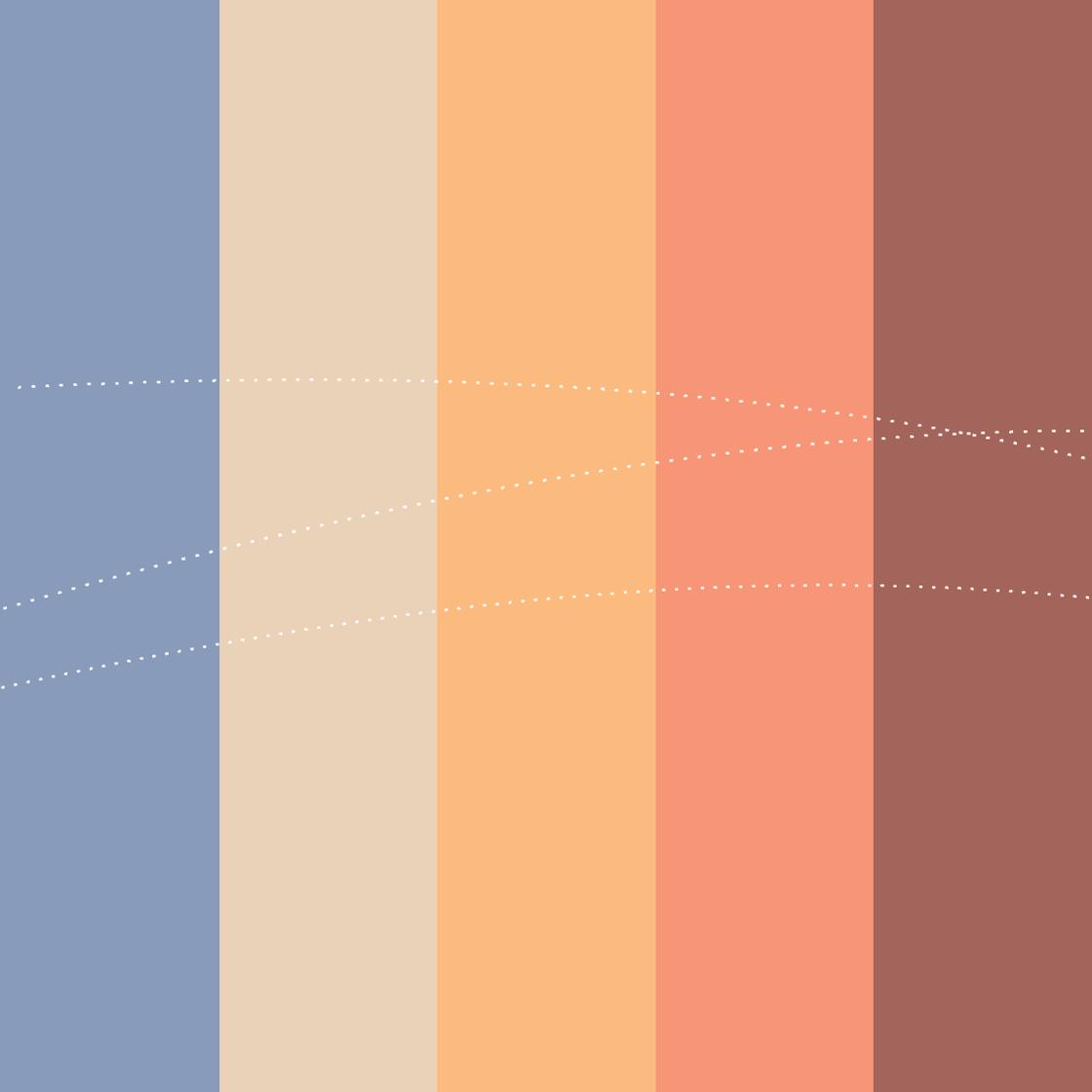


Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

The background features five vertical stripes of varying widths and colors: dark brown, orange, yellow, light beige, and blue. A central white circle with a blue gradient and a drop shadow is positioned in the middle. Two white, sketch-like line drawings of hands are shown reaching towards each other from the left and right sides, with their fingers just inches apart. Dotted white lines connect the fingertips of the two hands, passing through the central circle.

CORSI
di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2009 2010

Organismo di formazione accreditato presso la Regione Veneto





Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana



CORSI
di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2009 2010

Organismo di formazione accreditato presso la Regione Veneto

INDICE

> 4. CORSI DI LINGUE STRANIERE

> TABELLE RIASSUNTIVE

> 10. EBT LAB

- > L'ARTE DI PARLARE IN PUBBLICO, BASE E AVANZATO
- > LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIO' CHE NON VIENE DETTO
- > IL SAVOIR FAIRE INTERNAZIONALE
- > LA PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA, PRIMO E SECONDO LIVELLO
- > TECNICHE DI TIME MANAGEMENT
- > LEADERSHIP
- > TECNICHE DI TEAMWORKING
- > INTRODUZIONE ALLA GRAFOLOGIA
- > INTRODUZIONE ALLA BIOTIPOLOGIA
- > IL PENSIERO LATERALE E IL PROBLEM SOLVING
- > TURISTA NON PER CASO
- > LA GESTIONE DEL RECLAMO
- > TECNICHE DI NEGOZIAZIONE
- > LA PROMOCOMUNICAZIONE
- > SPUNTI CREATIVI E NUOVE METODOLOGIE PER GESTIRE IL CAMBIAMENTO NELLE ATTIVITA' TURISTICHE

> 30. TEMATICHE GENERALI DI FORMAZIONE

- > VENEZIA: ARTE e STORIA
- > LA LAGUNA DI VENEZIA E LE SUE MERAVIGLIE
- > GESTIONE BUSTE PAGA E POLITICHE RETRIBUTIVE
- > GESTIONE E FLESSIBILITA' DEL PERSONALE NELL'IMPRESA TURISTICA
- > TESTO UNICO 2008

> 40. CORSI DI INFORMATICA

- > INFORMATICA DI BASE
- > MICROSOFT WORD BASE
- > INTERNET E POSTA ELETTRONICA
- > MICROSOFT EXCEL BASE
- > MICROSOFT PUBLISHER BASE

> 48. TEMATICHE SPECIFICHE DI FORMAZIONE

- > CUCINA CREATIVA CON PRODOTTI DEL TERRITORIO
- > LE SALSE MADRI
- > PASTICCERIA SALATA
- > AIUTO PIZZAIOLO
- > INTAGLIO SUI VEGETALI , LIVELLO SUPERIORE
- > IL BACCALA' E LO STOCCAFISSO
- > IL FINGER FOOD
- > CORSO DI ENOLOGIA
- > LA BIRRA
- > ECONOMIA DI GESTIONE DELLE AZIENDE RISTORATIVE
- > TECNICHE DI ADDOBBO SALE DA PRANZO ED ALLESTIMENTO BANCHETTI E BUFFET
- > AGGIORNAMENTO PER PERSONALE AI PIANI E TECNICHE DI HOUSEKEEPING
- > PICCOLI E GRANDI SEGRETI NELL'UTILIZZO
DELLE MACCHINE ED ATTREZZATURE ALBERGHIERE
- > IL PORTIERE D'ALBERGO

> 64. PROGRAMMA DEI CORSI DI FORMAZIONE 2009-2010

- > MODALITA' DI ISCRIZIONE

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2009 2010



EVOLUZIONE DEL LINGUAGGIO

Corsi di lingue straniere



> **INGLESE** > FRANCESE > **TEDESCO** > SPAGNOLO > **GIAPPONESE** > CINESE
> **PORTOGHESE** > RUSSO > **ITALIANO PER STRANIERI**

I CORSI DI LINGUE STRANIERE



Inglese, Francese, Tedesco, Spagnolo, Giapponese, Cinese, Portoghese, Russo, Italiano per stranieri

I corsi di lingue straniere che si svolgeranno a **Mestre - Venezia** e **Cavallino** inizieranno **dal giorno lunedì 19 ottobre 2009**.

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 (**0415093085**).

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 del Cavallino. 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 Istituto ZAMBLER di Mestre, via Forte Marghera 27,
dal 14 settembre al 14 ottobre 2009.**
Per informazioni rivolgersi al n. Tel. 041951649

> **c/o Istituto EASY LANGUAGE di Jesolo, via Ca' Silis,
il giorno 29 settembre 2009 alle ore 18.00.**
Per informazioni rivolgersi al n. Tel. 0421382023

SEDI DI MESTRE

Lingua/Livello	Inizio	Durata	Giorni	Orario	Istituto
INGLESE					
Principianti	lunedì 19/10/2009 martedì 20/10/2009	50 ore 50 ore	lunedì-mercoledì martedì-giovedì	10.00/12.00 18.00/20.00	Venezia-Mestre Istituto ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 20/10/2009	50 ore	martedì-giovedì	17.00/19.00	Istituto ZAMBLER
Intermedio base	lunedì 19/10/2009	50 ore	lunedì-mercoledì	18.00/20.00	Istituto ZAMBLER
Intermedio avanzato	lunedì 19/10/2009	50 ore	lunedì-mercoledì	16.00/18.00	Istituto ZAMBLER
TEDESCO					
Principianti	lunedì 19/10/2009	50 ore	lunedì-mercoledì	18.00/20.00	Istituto ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 20/10/2009	50 ore	martedì-giovedì	18.00/20.00	Istituto ZAMBLER
FRANCESE					
Principianti	lunedì 19/10/2009	50 ore	lunedì-mercoledì	18.00/20.00	Istituto ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 19/10/2009	50 ore	lunedì-mercoledì	16.00/18.00	Istituto ZAMBLER
SPAGNOLO					
Principianti	lunedì 19/10/2009 lunedì 19/10/2009	50 ore 50 ore	lunedì-mercoledì lunedì-mercoledì	10.00/12.00 18.00/20.00	Istituto ZAMBLER Istituto ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 19/10/2009	50 ore	lunedì-mercoledì	16.00/18.00	Istituto ZAMBLER

PORTOGHESE

Principianti lunedì 19/10/2009 50 ore lunedì-mercoledì 18.00/20.00 Istituto ZAMBLER

RUSSO

Principianti martedì 20/10/2009 50 ore martedì-giovedì 18.00/20.00 Istituto ZAMBLER

GIAPPONESE

Principianti martedì 20/10/2009 50 ore martedì-giovedì 18.00/20.00 Istituto ZAMBLER

CINESE

Principianti martedì 20/10/2009 50 ore martedì-giovedì 18.00/20.00 Istituto ZAMBLER

ITALIANO PER STRANIERI

Principianti mercoledì 21/10/2009 50 ore mercoledì-venerdì 15.00/17.00 Venezia-Mestre

Avanzato martedì 20/10/2009 50 ore martedì-giovedì 15.00/17.00 Istituto ZAMBLER

SEDI DI VENEZIA

Lingua/Livello	Inizio	Durata	Giorni	Orario	Istituto
----------------	--------	--------	--------	--------	----------

INGLESE

Principianti	martedì 20/10/2009	50 ore	martedì-giovedì	16.00/18.00	Istituto ZAMBLER
--------------	--------------------	--------	-----------------	-------------	------------------

Primo avanzato	martedì 20/10/2009	50 ore	martedì-giovedì	18.00/20.00	Istituto ZAMBLER
----------------	--------------------	--------	-----------------	-------------	------------------

Intermedio base	lunedì 19/10/2009	50 ore	lunedì-mercoledì	10.00/12.00	Istituto ZAMBLER
-----------------	-------------------	--------	------------------	-------------	------------------

TEDESCO

Principianti	martedì 20/10/2009	50 ore	martedì-giovedì	18.00/20.00	Istituto ZAMBLER
--------------	--------------------	--------	-----------------	-------------	------------------

FRANCESE

Principianti	lunedì 19/10/2009	50 ore	lunedì-mercoledì	15.00/17.00	Istituto ZAMBLER
--------------	-------------------	--------	------------------	-------------	------------------

SPAGNOLO

Principianti	martedì 20/10/2009	50 ore	martedì-giovedì	16.00/18.00	Istituto ZAMBLER
--------------	--------------------	--------	-----------------	-------------	------------------

SEDI DI CAVALLINO

Lingua/Livello	Inizio	Durata	Giorni	Orario	Istituto
INGLESE					
Base	martedì 20/10/2009	50 ore	martedì-giovedì	18.00/20.00	EASY LANGUAGE
TEDESCO					
Base	lunedì 19/10/2009	50 ore	lunedì-mercoledì	18.00/20.00	EASY LANGUAGE

LA PRENOTAZIONE TELEFONICA E VIA MAIL IN INGLESE E TEDESCO

Livello	Inizio	Durata	Giorni	Orario	Istituto
Intermedio/avanzato	lunedì 26/10/2009	24 ore	lunedì	20.00/22.00	EASY LANGUAGE

CORSO DI PERFEZIONAMENTO: CONVERSAZIONE IN LINGUA INGLESE CON L'OSPITE STRANIERO

Livello	Inizio	Durata	Giorni	Orario	Istituto
Intermedio/avanzato	giovedì 29/10/2009	24 ore	giovedì	20.00/22.00	EASY LANGUAGE

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2009 2010



EVOLUZIONE DELLA COMUNICAZIONE

**EBT LAB: spazio di confronto, dialogo, crescita
e sviluppo delle competenze relazionali.**



> 12. L'ARTE DI PARLARE IN PUBBLICO, BASE E AVANZATO > 14. LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIO' CHE NON VIENE DETTO > 15. IL SAVOIR FAIRE INTERNAZIONALE > 16. LA PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA, PRIMO E SECONDO LIVELLO > 18. TECNICHE DI TIME MANAGEMENT > 19. LEADERSHIP > 20. TECNICHE DI TEAMWORKING > 21. INTRODUZIONE ALLA GRAFOLOGIA > 22. INTRODUZIONE ALLA BIOTIPOLOGIA > 23. IL PENSIERO LATERALE E IL PROBLEM SOLVING > 24. TURISTA NON PER CASO > 25. LA GESTIONE DEL RECLAMO > 26. TECNICHE DI NEGOZIAZIONE > 27. LA PROMOCOMUNICAZIONE > 28. SPUNTI CREATIVI E NUOVE METODOLOGIE PER GESTIRE IL CAMBIAMENTO NELLE ATTIVITA' TURISTICHE

L'ARTE DI PARLARE IN PUBBLICO



Livello base

Obiiettivo del corso 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 occasione di un discorso in pubblico. Sono previste prove pratiche individuali con il supporto della telecamera.

Contenuti

- > **La comunicazione persuasiva: rudimenti** > La parola, il tono, la gestualità
- > **Il peso della comunicazione non verbale: il linguaggio del proprio corpo come mezzo di comunicazione** > La gestione dell'apertura e della chiusura
- > **La gestione degli imprevisti** > La gestione dello spazio fisico

Destinatari. Imprenditori, manager, sindacalisti, responsabili di reparto

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

Orario. 9.00/13.00 – 14.00/17.00

Date. 24/25 novembre 2009

Sede. Venezia

L'ARTE DI PARLARE IN PUBBLICO



Livello avanzato

Il corso fornirà ai partecipanti strumenti utili per una corretta padronanza della propria presenza scenica in condizioni articolate e complesse quali, ad esempio, un uditorio o un'intervista televisiva. Sono previste simulazioni e prove pratiche individuali con il supporto della telecamera.

Contenuti

> **La preparazione di una presentazione: le regole della retorica** > La lunghezza del discorso > **I tipi di pubblico** > La gestione dell'obiezione > **La gestione delle domande**
> Il mezzo televisivo e la gestione di un'intervista > **Ciak, si gira: prove pratiche di trasmissione**

Destinatari. Imprenditori, manager, sindacalisti, responsabili di reparto
(Prerequisito alla frequenza è aver partecipato al corso **L'ARTE DI PARLARE IN PUBBLICO, livello base**)

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

Orario. 9.00/13.00 – 14.00/17.00

Date. 15/16 dicembre 2009

Sede. Venezia

LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIO' CHE NON VIENE DETTO



L'arte dell'accoglienza nelle imprese turistico-ricettive

Accogliere è un'arte: richiede empatia e conoscenza delle componenti psicologiche che intervengono nella vendita del servizio turistico. Saper gestire le dinamiche che regolano la comunicazione interpersonale diventa la base del successo. L'approccio al tema è innovativo perché verranno affrontati i processi comunicativi e gli scambi relazionali più efficaci con metodologie multimediali. I partecipanti potranno così individuare strategie e meccanismi pratici da utilizzare non solo nell'ambito professionale dell'accoglienza ma anche in quello della vita personale.

Contenuti

> **Il processo comunicativo** > L'empatia > **La gestualità del corpo: la comunicazione oltre la parola** > Il linguaggio efficace > **I comportamenti comunicativi** > La gestione del fraintendimento > **L'ascolto attivo**

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 7 ore

Orario. 9.00/13.00 – 14.00/17.00

Date. 27 ottobre 2009

Sede. Venezia Mestre

IL SAVOIR FAIRE INTERNAZIONALE



Tecniche di ospitalità in un mondo globale

Il contatto quotidiano con persone provenienti da nazioni diverse 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.

Contenuti

- > **"Paese che vai, usanza che trovi": modelli culturali autentici e stereotipi**
- > La comunicazione interpersonale in una società multiculturale
- > **I fraintendimenti: il linguaggio non verbale e le sue interpretazioni**
- > Le variabili della comunicazione interculturale: tempo, spazio, gerarchia e status > **Esercitazioni**

Destinatari. Capi servizio e addetti all'accoglienza

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 7 ore

Orario. 9.00/13.00 – 14.00/17.00

Date. 10 novembre 2009

Sede. Venezia Mestre

LA PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA



Primo livello: Sviluppare abilità avanzate di comunicazione con la PNL

Obiiettivo 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

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. 16/17/18 novembre 2009

Sede. Venezia Mestre

LA PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA 17



Secondo livello: Sviluppare abilità avanzate di comunicazione con la PNL

Il corso si pone l'obiettivo di far rivisitare ai partecipanti la propria mappa mentale, le proprie abilità di creare rapport e verranno forniti strumenti per:

- organizzare e riorganizzare le proprie esperienze e raggiungere i risultati comportamentali desiderati,
- acquisire fluidità e flessibilità per comunicare, raggiungere obiettivi e aiutare il cambiamento,
- 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:

> convinzioni 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 (Prerequisito alla frequenza è aver partecipato al corso **LA PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA, primo livello**)

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. 01/02/03 dicembre 2009

Sede. Venezia Mestre

TECNICHE DI TIME MANAGEMENT



Il tempo è la risorsa più scarsa di cui disponiamo. Abbiamo tutti spesso la sensazione che ci manchi 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 dobbiamo ancora fare. Il seminario si prefigge di aiutare i partecipanti a costruire e gestire un metodo personalizzato di time management per non essere "vittima del tempo".

Contenuti

> **I ladri di tempo: come riconoscerli ed aggirarli** > Strategie di gestione del tempo > **La differenza tra priorità e urgenza** > La definizione degli obiettivi > **Costruire il proprio metodo di gestione del tempo** > Rischi e opportunità della delega

Destinatari. Imprenditori, manager e capiservizio

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

Orario. 9.00/13.00

Date. 20 gennaio 2010

Sede. Venezia

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.

Contenuti

> **Gli stili di leadership: dall'autorità all'autorevolezza** > Prendere consapevolezza del proprio stile > **Le dimensioni della leadership: influenzare, comandare, dirigere o condurre?** > Il leader e il gruppo > **Come sviluppare la propria leadership: esercizi e riflessioni**

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 7 ore

Orario. 9.00/13.00 – 14.00/17.00

Date. 4 febbraio 2010

Sede. Venezia Mestre

TECNICHE DI TEAMWORKING



Dal lavoro di gruppo al gioco di squadra

Lavorare in gruppo non è sempre facile: significa mettere da parte egoismi, diffidenze e conflitti soprattutto se l'obiettivo è agire come una squadra di successo.

Attraverso tecniche pratiche e roleplays, il seminario intende mettere i partecipanti in condizione di riflettere sui propri abituali modelli di comportamento nel gruppo sperimentandone di nuovi.

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**
- > Dinamiche interpersonali > **Il coaching**

Destinatari. Imprenditori, manager e capiservizio

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 7 ore

Orario. 9.00/13.00 – 14.00/17.00

Date. 23 febbraio 2010

Sede. Venezia Mestre

INTRODUZIONE ALLA GRAFOLOGIA



La grafologia è una disciplina 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 e l'approfondimento dello studio consente applicazioni in più settori, dall'analisi della personalità all'orientamento professionale. Sono previste esercitazioni pratiche.

Contenuti

> **Fondamenti scientifici della grafologia** > La pressione nella 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

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 20 ore suddivise in 5 incontri di 4 ore ciascuno

Orario. 9.00/13.00

Date. 05/12/19/26 novembre e 03 dicembre 2009

Sede. Venezia Marghera

INTRODUZIONE ALLA BIOTIPOLOGIA



La biotipologia è un sistema di analisi complementare alla grafologia che offre una visione più precisa nella conoscenza della persona. Tale disciplina, infatti, permette di inquadrare il biotipo da cui si sviluppa la personalità dell'individuo anche negli aspetti fisici. Sono previste esercitazioni pratiche.

Contenuti

> **Cenni storici e vari tipi di classificazione** > Aspetti dinamici dei biotipi rilevabili anche nella grafia quali, per esempio, vitalità, motricità, carattere, morfologia, attitudini professionali e relazioni interpersonali

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 10 ore suddivise in 3 incontri di 3 ore ciascuno*

Orario. 9.00/12.00

Date. 14/21/28 gennaio 2010

Sede. Venezia Marghera

* La distribuzione dell'ora di lezione restante verrà concordata tra docente e corsisti all'inizio del corso.

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 ed 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 7 ore

Orario. 9.00/13.00 – 14.00/17.00

Date. 13 gennaio 2010

Sede. Venezia

TURISTA NON PER CASO



Lavorare nel settore turistico significa essere costantemente a contatto con persone diverse non solo per nazionalità, ma per gusti, esperienze e attese. Conoscere il turista, le motivazioni che lo spingono alla scelta della vacanza ed i fattori che ne determinano la soddisfazione è un plus indispensabile per ogni operatore qualificato.

Contenuti

> **Turismo o turismi? Definizione di un fenomeno multi sfaccettato** > Elementi di psicologia del turismo > **Le motivazioni al viaggio e alla scelta della tipologia di vacanza** > Il turismo esperienziale > **I fattori di soddisfazione della vacanza**

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 7 ore

Orario. 9.00/13.00 – 14.00/17.00

Date. 4 marzo 2010

Sede. Venezia

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 "conflitto".

Contenuti

- > **Il reclamo, questo "indesiderato": natura e manifestazione** > Tecniche di gestione dei reclami
- > **La gestione dell'emotività** > La gestione della conflittualità
- > **La comunicazione assertiva**

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 7 ore

Orario. 9.00/13.00 – 14.00/17.00

Date. 27 gennaio 2010

Sede. Venezia Mestre

TECNICHE DI NEGOZIAZIONE



In questo caso sono approfondite le tecniche necessarie per effettuare una negoziazione efficace, ovvero il raggiungimento di un accordo tra due o più parti divise da interessi contrastanti. Intento del corso è sviluppare le capacità di svolgere trattative di tipo contrattuale e di gestire risorse umane partendo da un presupposto di fondo: la transazione è soddisfacente quando lascia soddisfatti entrambi i negoziatori.

Contenuti

> **Sperimentazione di strategie assertive di negoziazione** > Far comprendere gli aspetti pregnanti del processo di negoziazione > **Far emergere l'importanza della logica del cambiamento e dell'evoluzione come approccio relazionale nell'organizzazione** > Conoscersi reciprocamente: definire scopi e obiettivi > **Avviare il processo negoziale** > Esprimere il disaccordo ed il conflitto potenziale; la gestione dell'emotività; l'integrazione > **Abbandono reciproco delle posizioni di partenza; il cambiamento** > La negoziazione nella politica, ai tavoli di concertazione, nelle relazioni sociali > **Accordo di principio o definitivo**

Destinatari. Manager, responsabili di settore e/o attività, addetti alle relazioni sindacali in azienda

Durata. Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 3 incontri di 4 ore ciascuno

Orario. 14.00/18.00

Date. 22/23/24 febbraio 2010

Sede. Venezia Mestre

LA PROMO COMUNICAZIONE



Corporate identity significa identità dell'azienda. Una buona corporate identity permette all'azienda di farsi ricordare e riconoscere per il suo business al pubblico. E' ciò che fa diventare vostri clienti i consumatori. La giusta identità aziendale può essere uno dei più forti strumenti di marketing.

Il corso si propone di approfondire e verificare le nozioni di corporate identity e corporate image, delle loro determinanti e della relazione con le nozioni di brand identity e brand image.

Si propone inoltre di sviluppare il ragionamento sulle modalità e gli strumenti per una corretta gestione della corporate identity in una prospettiva di lungo periodo senza tralasciare il mondo web.

Contenuti

> Elementi della corporate identity tradizionale:

- > Definizione del logotipo
- > Definizione di tutti gli elementi dell'immagine coordinata
- > Brochure aziendali
- > Manuali di corporate identity
- > Web identity parte integrante della comunicazione

Destinatari. Imprenditori, Manager e responsabili marketing

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 7 ore

Orario. 9.00/13.00 – 14.00/17.00

Date. 18 febbraio 2010

Sede. Venezia Mestre



SPUNTI CREATIVI E NUOVE METODOLOGIE PER GESTIRE IL CAMBIAMENTO NELLE ATTIVITA' TURISTICHE

L'evoluzione dello scenario economico, la globalizzazione, le situazioni di crisi e li nuovi mercati impongono a tutti noi una capacità di sintesi non più sorretta dagli attuali schemi e categorie di analisi. Saper interpretare i nuovi bisogni ed esigenze di un mercato turistico in trasformazione può costituire le premesse per un posizionamento vincente.

Il seminario cerca di fornire, da questo punto di vista, alcune tecniche e strategie finalizzate alla fidelizzazione della clientela in tempi decisamente non facili.

Contenuti

- > **Cenni di psicologia motivazionale** > Contatto empatico ed ascoltativo
- > **Cenni di marketing emozionale** > Cenni di pensiero laterale, intelligenza emotiva e intelligenza sociale

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

Orario. 9.00/13.00

Date. 16 marzo 2010

Sede. Venezia Marghera



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

**Imparare
è un'esperienza;
tutto il resto
è solo informazione.**

Albert Einstein

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2009 2010



EVOLUZIONE DELLA CONOSCENZA

Tematiche generali di formazione



- > **32. VENEZIA: ARTE e STORIA** > **35. LA LAGUNA DI VENEZIA E LE SUE MERAVIGLIE** > **36. GESTIONE BUSTE PAGA E POLITICHE RETRIBUTIVE**
 > **37. GESTIONE E FLESSIBILITA' DEL PERSONALE NELL'IMPRESA TURISTICA**
 > **38. TESTO UNICO 2008**

VENEZIA: ARTE E STORIA



Itinerari nella cultura, nella civiltà e nelle memorie della "Serenissima"

Il corso intende proporre ai partecipanti un viaggio ricco ed articolato nella storia e nell'arte della Serenissima, lungo gli oltre mille anni dell'affascinante civiltà veneziana; un viaggio che potrà valorizzare la professionalità dei corsisti arricchendola con la conoscenza delle tradizioni e della cultura di uno straordinario territorio che attrae per le sue caratteristiche importanti flussi turistici.

Il corso prevede un ciclo di nove incontri affiancato e completato da dieci visite e itinerari guidati ad aree monumentali e a musei di Venezia che illustreranno "sul campo" quanto si verrà esponendo nelle lezioni teoriche, ponendo così i partecipanti a diretto contatto con le opere d'arte e con le testimonianze della storia veneziana.

1 > Martedì 13 ottobre 2009, Hotel Papadopoli, ore 17.00-19.00

I^a LEZIONE: le origini, il mito della nascita dal nulla – Territorio e paesaggio: Venezia e la Laguna come "opere d'arte".

2 > Venerdì 16 ottobre 2009, Campo San Giovanni e Paolo, ore 15.00-17.30

I^a VISITA GUIDATA: le "Corti Scontè", un itinerario dal VI secolo ad oggi nella "Venezia minore".

3 > Martedì 20 ottobre 2009, Hotel Papadopoli, ore 17.00-19.00

II^a LEZIONE: dalla "Venetia marittima" alla "Civitas Rivoalti" - Alle radici dell'arte veneziana.

4 > Sabato 24 ottobre 2009, pontile A.C.T.V. "Fondamente nuove", ore 9.00-17.00

II^a VISITA GUIDATA: alle origini della civiltà veneziana, itinerario nella Laguna Nord (Murano: Museo vetrario e San Donato – Burano: Santa Caterina - Torcello: Cattedrale, Campanile, S. Fosca e Museo).

5 > Martedì 27 ottobre 2009, Hotel Papadopoli, ore 17.00-19.00

III^a LEZIONE: Venezia, le Crociate e la conquista dell'Oriente – La città nell'età veneto-bizantina.



6 > Venerdì 30 ottobre 2009, Portale maggiore di San Marco, ore 15.00-17.00

III^a VISITA GUIDATA: la Basilica di San Marco (Pala d'Oro, Tesoro di San Marco, Logge e, se possibile, la Cripta).

7 > Martedì 03 novembre 2009, Hotel Papadopoli, ore 17.00-19.00

IV^a LEZIONE: la "Serrata del Maggior Consiglio" e la formazione dello "Stato da tera" – La Venezia gotica.

8 > Venerdì 06 novembre 2009, Ponte della Paglia, ore 15.00-17.30

IV^a VISITA GUIDATA: il Palazzo Ducale.

9 > Martedì 10 novembre 2009, Hotel Papadopoli, ore 17.00-19.00

V^a LEZIONE: l'espansionismo in Terraferma, la caduta di Costantinopoli e i Turchi – Il Primo Rinascimento.

10 > Venerdì 13 novembre 2009, imbarcadero di San Zaccaria, ore 15.00-17.00

V^a VISITA GUIDATA: San Zaccaria, San Giorgio dei Greci e Scuola di San Giorgio degli Schiavoni.

11 > Martedì 17 novembre 2009, Hotel Papadopoli, ore 17.00-19.00

VI^a LEZIONE: Dalla tragedia di Agnadello alla politica del "raccoglimento" - La "Renovatio Urbis" e l'età di Tiziano.

12 > Venerdì 20 novembre 2009, Campo San Rocco, ore 15.00-17.30

VI^a VISITA GUIDATA: Scuola Grande di San Rocco e Basilica di Santa Maria Gloriosa dei Frari.

13 > Martedì 24 novembre 2009, Hotel Papadopoli, ore 17.00-19.00

VII^a LEZIONE: L'Interdetto e la "Guerra di Candia" – Il "Manierismo" - Venezia e il Barocco.

14 > Venerdì 27 novembre 2009, Ala napoleonica, ore 15.00-17.00

VIIª VISITA GUIDATA: il Museo Correr, la Quadreria e la sala monumentale della Biblioteca Marciana.



15 > Martedì 01 dicembre 2009, Hotel Papadopoli, ore 17.00-19.00

VIIIª LEZIONE: il tramonto della Repubblica aristocratica – Gli splendori del Settecento veneziano.

16 > Venerdì 04 dicembre 2009, pontile A.C.T.V. Ca' Rezzonico, ore 15.00-17.30

VIIIª VISITA GUIDATA: il museo del Settecento a Ca' Rezzonico e la collezione E. Martini.

17 > Mercoledì 09 dicembre 2009, Campo della Carità, ore 15.00-17.30

IXª VISITA GUIDATA: le Gallerie dell'Accademia.

18 > Venerdì 11 dicembre 2009, Hotel Papadopoli, ore 17.00-19.00

IXª LEZIONE: la "Dominante" dominata, Venezia nel Regno d'Italia, il Novecento.

Neoclassicismo, l'Ottocento e l'arte veneziana nel XX secolo tra tradizione e decadenza, tra immobilismo e nuovi vitali fermenti.

19 > Martedì 15 dicembre 2009, pontile A.C.T.V. "San Stae", ore 15.00-17.30

Xª VISITA GUIDATA: la Galleria d'arte moderna di Ca' Pesaro.

Destinatari. Addetti al Front Office

Durata. Il corso avrà la durata complessiva di 48 ore suddivise in 9 incontri della durata di 2 ore ciascuno più 10 uscite

Orario. 17.00/19.00 – 15.00/17.30

Date. 13/16/20/24/27/30 ottobre, 03/06/10/13/17/20/25/27 novembre, 01/04/09/11/15 dicembre 2009

Sede. Venezia

LA LAGUNA DI VENEZIA E LE SUE MERAVIGLIE



Il corso si propone di far conoscere le meraviglie che la Laguna di Venezia offre ai suoi visitatori, dall'origine dell'ecosistema lagunare ai litorali, dalle valli da pesca alla flora e alla fauna. **Un'escursione in barca di una giornata** completerà il percorso formativo consentendo ai partecipanti di cogliere una preziosa opportunità per ammirare la successione di ambienti che si trovano dal mare verso la terraferma, passando per i diversi gradienti di salinità.

Contenuti

> **Origine ed evoluzione dell'ecosistema lagunare** > Dentro e fuori l'acqua: la vegetazione lagunare > **Dai litorali alle valli da pesca, alla scoperta della fauna lagunare** > Alla scoperta di itinerari naturalistici in laguna > **Tragitto in barca con soste per osservazioni di ambienti naturali caratteristici**

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 1 lezione di 4 ore più un'uscita in barca di circa 8 ore

Orario. 14.00/18.00 – uscita 9.00/18.00

Date. 19/20 marzo 2010

Sede. Venezia Marghera

GESTIONE BUSTE PAGA E POLITICHE RETRIBUTIVE



Il corso intende fornire gli elementi di analisi del costo del personale attraverso lo studio degli istituti contrattuali, contributivi e fiscali.

Contenuti

- > **La retribuzione – profili normativi** > Le voci retributive > **Retribuzione imponibile**
- > Calcoli prelievo contributivo > **Calcoli prelievo fiscale** > Le politiche retributive

Destinatari. Addetti amministrativi

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

Orario. 14.30/18.30

Date. 01/03/09/11 dicembre 2009

Sede. Venezia Marghera

GESTIONE E FLESSIBILITA' ³⁷ DEL PERSONALE NELL'IMPRESA TURISTICA



Il corso si pone l'obiettivo di fornire elementi di valutazione giuridica ed economica delle tipologie organizzative del lavoro nell'impresa turistica con particolare attenzione al costo del lavoro, alle esigenze di flessibilità e al controllo sull'attività lavorativa.

Contenuti

> **Normativa e Contratto collettivo di settore** > Analisi economica: opportunità e limiti del contratto aziendale > **Le diverse tipologie contrattuali in relazione ai lavoratori da assumere** > Il potere direttivo e di controllo del datore di lavoro

Destinatari. Titolari e soci d'impresa, manager che gestiscono le risorse umane

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

Orario. 14.30/18.30

Date. 26/28 ottobre 02/04 novembre 2009

Sede. Venezia Mestre

TESTO UNICO 2008



Il Seminario si propone di fornire una panoramica degli adempimenti conseguenti alla valutazione dei rischi in aziende turistico/ricettive alla luce delle novità introdotte dal D. Lgs. 81/08.

La metodologia si avvale di quadri sinottici degli adempimenti legislativi e delle buone pratiche comparati ai rischi presenti in letteratura per le singole tipologie di attività.

Contenuti

- > **La legislazione di riferimento** > I principali rischi per tipologia di attività
- > **Gli adempimenti burocratici e le buone pratiche** > Cenni sulla predisposizione del Documento di Valutazione dei Rischi e del Piano di Emergenza

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata di 4 ore

Orario. 9.00/13.00

Date. 04 dicembre 2009

Sede. Venezia Marghera



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

**La perplessità
è l'inizio
della conoscenza.**

Kahlil Gibran

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2009 2010



EVOLUZIONE DELLA GESTIONE

Corsi di Informatica



**> 42. INFORMATICA DI BASE > 43. MICROSOFT WORD BASE > 44. INTERNET
E POSTA ELETTRONICA > 45. MICROSOFT EXCEL BASE > 46. MICROSOFT
PUBLISHER BASE**

INFORMATICA DI BASE

Windows XP e VISTA



Il corso si rivolge a coloro che si avvicinano per la prima volta al computer e intendono utilizzarlo per ragioni di lavoro. Obiettivo del corso è quello di far apprendere come creare nuovi documenti, come gestirli e come organizzare il proprio lavoro attraverso l'uso del sistema operativo Windows, il più diffuso sistema operativo al mondo che permette di far funzionare un computer. Il corso inoltre introduce all'utilizzo di Internet e della posta elettronica.

Contenuti

- > **Introduzione ai concetti elementari di informatica**
- > **Utilizzo di un computer con Windows XP:**
 - > Gestione di file e cartelle
 - > Gestione delle memorie di massa
 - > Utilizzo di programmi per elaborare testo e immagini
 - > Gestione di file multimediali
 - > Windows VISTA
- > **Introduzione ad Internet ed al browser Internet Explorer**
- > Utilizzo della Posta elettronica

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il corso avrà la durata complessiva di 30 ore suddivise in 7 incontri di 4 ore ciascuno *

Orario. 14.00/18.00

Date. 26/27/28/29/30 ottobre 02/03 novembre 2009

Sede. Venezia Marghera

* La distribuzione delle due ore di lezione restanti verrà concordata tra docente e corsisti all'inizio del corso

MICROSOFT WORD BASE



Microsoft Word è un programma di scrittura molto evoluto. 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. Obiettivo del corso è quello di rendere i partecipanti autonomi non solo nell'utilizzo delle funzionalità di base ma anche nell'uso di alcuni strumenti avanzati quali gli stili e i modelli utili per creare degli standard di formattazione, e la "stampa unione" utile per la gestione di grandi quantità di lettere personalizzate, cataloghi, etichette.

Contenuti

> **Impostare formato pagina e margini** > Formattare testo, simboli e caratteri speciali > **Controllo ortografico e grammaticale, correzione automatica**
> Salvataggio e stampa > **Creare intestazioni e piè di pagina** > Creare e formattare tabelle > **Creare, applicare e modificare uno stile** > Lavorare con i modelli > **Realizzare documenti personalizzati (stampa unione)** > Inserire pagine, sezioni, campi > **Impostare un documento su più colonne** > Creare capolettiera, bordi e sfondi, caselle di testo > **Aggiungere immagini, oggetti e forme** > Produrre volantini, notiziari, menu, listini

Destinatari. Operatori del settore

(Prerequisiti alla frequenza del corso sono l'esperienza nell'uso di un personal computer e dell'ambiente operativo Windows)

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

Orario. 9.00/13.00

Date. 30 novembre 01/02/03/04/09/10/11/14/15 dicembre 2009

Sede. Venezia Marghera

INTERNET E POSTA ELETTRONICA



Utilizzare Internet è ormai un requisito essenziale per lo sviluppo aziendale. Il corso introduce all'uso di Internet Explorer, il più diffuso browser per la navigazione. Ci si soffermerà sulle tecniche di ricerca delle informazioni nei siti web e nella rete e sulle tecniche per conservare e salvare le informazioni trovate. Inoltre, si approfondirà l'uso della posta elettronica: come spedire i messaggi, rispondere, organizzarli, stamparli e salvarli.

Contenuti

> **Introduzione a Internet Explorer: navigare nel web, metodi di ricerca, organizzare i siti preferiti, salvare e stampare documenti, consigli per una buona navigazione: newsgroup, mailing-list, chat, e-commerce**

> **Uso della posta elettronica: preparazione di messaggi e allegati, organizzazione dei messaggi e della rubrica, configurare e personalizzare Outlook Express**

Destinatari. Operatori del settore

(Prerequisiti alla frequenza del corso sono l'esperienza nell'uso di un personal computer e dell'ambiente operativo Windows)

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

Orario. 14.00/18.00

Date. 23/24/25/26/27 novembre 2009

Sede. Venezia Mestre

MICROSOFT EXCEL BASE



Gestione e analisi di dati

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. Obiettivo del corso è quello di approfondire i metodi disponibili per inserire dati, formule, funzioni predefinite, formattare e stampare aree di lavoro, realizzare grafici, gestire elenchi di dati ed effettuare analisi statistiche.

Contenuti

> **Creare e salvare un file Excel** > Formattare celle e dati > **Formattazione condizionale** > Creare formule nello stesso foglio di lavoro, tra fogli e tra cartelle > **Panoramica e utilizzo delle principali funzioni: matematiche, statistiche, logiche, di ricerca, data e ora** > Utilizzo di riferimenti assoluti e relativi > **Utilizzo di nomi di intervallo nelle formule** > Aggiunta di commenti alle celle > **Proteggere celle, fogli, cartelle** > Creare e personalizzare un grafico > **Creare ed utilizzare un elenco personalizzato di dati** > Utilizzare i filtri automatici, ordinare i dati, creare subtotali > **Utilizzare i filtri avanzati e le tabelle Pivot** > Personalizzare l'area di stampa

Destinatari. Operatori del settore

(Prerequisiti alla frequenza del corso sono l'esperienza nell'uso di un personal computer e dell'ambiente operativo Windows)

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

Orario. 9.00/13.00

Date. 11/12/13/14/15/18/19/20/21/22 gennaio 2010

Sede. Venezia Marghera

MICROSOFT PUBLISHER BASE



Microsoft Publisher è un prodotto per la pubblicazione che permette agli utenti di creare il proprio materiale di marketing autonomamente. Consente di creare con facilità volantini, cataloghi, brochure, biglietti da visita, striscioni, siti Web e molto altro. Obiettivo del corso è quello di fornire una panoramica delle funzioni messe a disposizione da Publisher: semplici procedure guidate, schemi di colore e raccolta schemi; per passare poi a creare pubblicazioni da zero. In fase di creazione verranno fornite alcune strategie per il design al fine di poter comunicare nel modo più chiaro ed efficace possibile.

Contenuti

> **Finestra dell'applicazione di Publisher** > Concetti fondamentali di desktop publishing
> **Progettazione di un volantino: modello, intestazioni e titoli, forme, bordi, controllo grafico** > Progettazione di una brochure: modello, caratteri, ripiegatura
> **Progettazione di un notiziario: modello, citazioni, inserimento di un documento Word, stampa unione** > Strategie per il design > **Elementi del design: carattere, elementi grafici, colore**

Destinatari. Operatori del settore

(Prerequisiti alla frequenza del corso sono l'esperienza nell'uso di un personal computer e dell'ambiente operativo Microsoft Windows; conoscenza delle nozioni di base di: formattazione pagina, paragrafo, carattere, tabulazioni, elenchi puntati)

Durata. Il corso avrà la durata complessiva di 30 ore suddivise in 7 incontri di 4 ore ciascuno *

Orario. 14.00/18.00

Date. 22/23/24/25/26 febbraio 01/02 marzo 2010

Sede. Venezia Marghera

* La distribuzione delle due ore di lezione restanti verrà concordata tra docente e corsisti all'inizio del corso

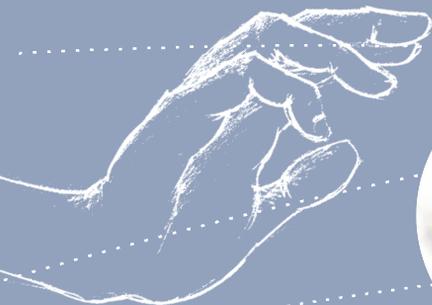


Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

**Non c'è
niente
di costante
tranne
il cambiamento.**

Buddha

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2009 2010



EVOLUZIONE DEI COSTUMI

Tematiche specifiche di formazione



> 50. CUCINA CREATIVA CON PRODOTTI DEL TERRITORIO > 51. LE SALSE MADRI
> 52. PASTICCERIA SALATA > 53. AIUTO PIZZAIOLO > 54. INTAGLIO SUI VEGETALI,
LIVELLO SUPERIORE > 55. IL BACCALA' E LO STOCCAFISSO > 56. IL FINGER FOOD
> 57. CORSO DI ENOLOGIA > 58. LA BIRRA > 59. ECONOMIA DI GESTIONE
DELLE AZIENDE RISTORATIVE > 60. TECNICHE DI ADDOBBO SALE DA PRANZO ED
ALLESTIMENTO BANCHETTI E BUFFET > 61. AGGIORNAMENTO PER PERSONALE
AI PIANI E TECNICHE DI HOUSEKEEPING > 62. PICCOLI E GRANDI SEGRETI
NELL'UTILIZZO DELLE MACCHINE ED ATTREZZATURE ALBERGHIERE
> 63. IL PORTIERE D'ALBERGO

CUCINA CREATIVA CON PRODOTTI DEL TERRITORIO



Obiiettivo del corso è fornire ai partecipanti preziosi suggerimenti per la preparazione di piatti a base di carne, pesce e verdure con prodotti "offerti" dal nostro territorio. Verranno eseguiti molti piatti "monoporzioni", di antipasti, di primi e di secondi. Verranno inoltre, proposte ricette sia classiche che innovative.

Contenuti

> **Preparazione di antipasti a base di carne, pesce e verdure** > Preparazione di primi e secondi piatti > **Ricette creative a base di prodotti tipici del territorio**

Destinatari. Aiuto cuochi

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. 09/10/11 marzo 2010

Sede. Venezia Mestre



LE SALSE MADRI

Obiiettivo del corso è illustrare ai partecipanti la preparazione delle salse madri e derivate, elaborando le ricette base per il loro successivo utilizzo, nonché l'uso delle attrezzature adatte alle diverse preparazioni. Infine, ma non per questo meno importante, spiegare loro come organizzare una cucina perché sia funzionale.

Contenuti

- > **Le salse madri** > Le salse calde derivate e gli abbinamenti con i piatti
- > **Le salse principali fredde ed il loro utilizzo in cucina** > L'organizzazione in cucina
- > **Le tecniche di cottura** > La deontologia professionale

Destinatari. Aiuto cuochi

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. 19/20/21 ottobre 2009

Sede. Venezia Mestre

PASTICCERIA SALATA



Corso adatto a chi vuole servire un buffet colorato, ricco e vario anche al momento dell'aperitivo.

Il corso si propone di offrire ai partecipanti, già esperti in cucina, spunti creativi per innovare il loro prodotto, creando con ricette di piccola pasticceria salata, calda o fredda, invitanti aperitivi e stuzzicherie da proporre ai propri clienti.

Contenuti

- > **Presentazione e preparazione di piccoli aperitivi di base, moderni e di facile preparazione** > Gli impasti lievitanti, panini, tartine, sfoglie, torte salate
- > **Presentazione dei lavori realizzati**

Destinatari. Aiuto cuochi

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. 07/08 gennaio 2010

Sede. Venezia Mestre

AIUTO PIZZAIOLO



Obiiettivo del corso è fornire ai partecipanti le conoscenze teorico-pratiche fondamentali per impastare ed 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 deglutarinate, 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. 11/12/13/14/15 gennaio 2010

Sede. Venezia

INTAGLIO SUI VEGETALI

Livello Superiore



Obiiettivo del corso è rendere **in breve tempo** i partecipanti autonomi nell'esecuzione di decorazioni e composizioni, da realizzare su vegetali, frutta, formaggi, sapone e cera, fornendo loro nozioni sulla proporzione, abbinamenti cromatici e modalità più consone per allestire in maniera scenografica vari tipi di buffet ed eseguendo così, attraverso varie tecniche, una fra queste le sculture in bassorilievo, delle vere e proprie opere d'arte.

Contenuti

- > **Uso corretto degli utensili specifici per l'intaglio** > Metodi di scultura e decorazioni
- > **Tecniche sulla proporzione** > Abbinamenti cromatici

Destinatari. Pasticcieri, Cuochi e Gelatieri

(Prerequisito alla frequenza del corso: la partecipazione al corso base)

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. 23/24/25 marzo 2010

Sede. Venezia Mestre



IL BACCALA' E LO STOCCAFISSO

Obiiettivo del corso è mettere in grado i partecipanti di conoscere le differenze tra il baccalà e lo stoccafisso, seguendone il percorso dalla pesca all'essicazione e alla selezionatura, rendendoli così in grado di esaltarne le proprietà con adeguate ricette.

Contenuti

> **Storia a arrivo del baccalà in Italia e a Venezia** > Le differenze tra il baccalà e lo stoccafisso > **Dalla pesca alla selezionatura** > La reidratazione, la lisca e le varie cotture > **Esecuzione e degustazione di ricette varie**

Destinatari. Aiuto cuochi

Durata. Il corso avrà la durata di 4 ore

Orario. 14.00/18.00

Date. 29 ottobre 2009

Sede. Venezia Mestre

IL FINGER FOOD



Obiiettivo del corso di cucina sul "Finger Food" è rivisitare quello che è il classico "cicchetto veneziano", con una rielaborazione in chiave moderna, spaziando dalla pasticceria al salato.

Verranno adottate tecniche particolari, nuove modalità di cottura, con l'utilizzo di prodotti legati sia al territorio, sia multietnici, piuttosto che ingredienti nuovi e particolari, finalizzando il tutto ad una ricercatezza di gusti e sapori globali.

Verrà valorizzata quella che è poi l'immagine conclusiva, soddisfacendo così anche le richieste di una realtà che pretende ed esige un impatto visivo di grande effetto.

Contenuti

> **Preparazione di piccoli aperitivi di base dolci e salati** > Utilizzare nuove modalità di cottura con tecniche innovative > **Finger food e stuzzicherie** > Creazione e dimostrazione su oggettistica specifica come bicchierini, cucchiari, coppette, spiedini > **Colorati e rinfrescanti cocktails**

Destinatari. Aiuto cuochi

Durata. Il corso avrà la durata di 16 ore suddivise in 2 giornate di 8 ore ciascuna

Orario. 09.00/13.00 – 14.00/18.00

Date. 10/11 novembre 2009

Sede. Venezia Mira

CORSO DI ENOLOGIA

57



Obiiettivo del corso è fornire le basi dell'educazione sulla cultura e degustazione del vino, imparando a conoscerne 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 del vino** > Cenni di vivaismo > **Sistemi di vinificazione: in bianco** > Degustazione guidata di vini bianchi con scheda tecnica > **Sistemi di vinificazione: in rosso e rosé**
- > Degustazione guidata di vini rossi e rosé con scheda tecnica > **Sistemi di spumantizzazione: in bottiglia e charmat** > Degustazione guidata di spumanti con scheda tecnica > **Storia della distillazione** > Sistemi di distillazione: Whisky e Rum
- > **Distillato di vino e vinacce** > Storia e sistemi di distillazione: Cognac, Armagnac, Brandy e Grappa > **Abbinamenti e storia del sigaro cubano** > Vini passiti, liquorosi e aromatizzati > **Storia e sistemi di produzione: Recioto, Marsala e Vermouth**
- > Degustazione guidata di vini passiti con scheda tecnica > **I vini bianchi veneti**
- > Degustazione guidata di vini bianchi con scheda tecnica > **I vini rossi veneti**
- > Degustazione guidata di vini rossi con scheda tecnica > **Vino da meditazione**
- > Servizio di vini da meditazione e degustazione guidata
- > **Visita in Enoteca**
 - > Il perché del vino a bicchiere > Il servizio > Abbinamento cibo-vino
 - > Degustazione guidata di vini e cibi con scheda tecnica
 - > Test finale di conoscenza generale

Destinatari. Addetti Sala Ristorante/Bar

Durata. Il corso avrà la durata complessiva di 50 ore suddivise in 5 incontri di 8 ore ciascuno + un'uscita presso un'enoteca

Orario. 9.00/18.00

Date. 18/25 novembre 02/09/15/16 dicembre 2009

Sede. Venezia Mestre

LA BIRRA



Obiiettivo del corso è far conoscere il mondo affascinante della birra, molto più complesso di quanto comunemente si immagini, al fine di comprendere la motivazione della diffusione di questa bevanda in moltissimi luoghi diversi per geografia, storia e cultura.

Contenuti

> **La Storia della Birra** > Ciclo di produzione > **Impianto birra alla spina**

--> La spillatura: imparare un'arte

Destinatari. Addetti Sala/Ristorante/Bar

Durata. Il corso avrà la durata complessiva di 4 ore

Orario. 14.00/18.00

Date. 11 novembre 2009

Sede. Venezia Mestre

ECONOMIA DI GESTIONE DELLE AZIENDE RISTORATIVE



L'analisi delle procedure di previsione dei costi é il segreto per una sana conduzione e corretta gestione dei guadagni. Il corso affronterà i temi dell'analisi/controllo di gestione, del ricarico aziendale e della politica dei prezzi nelle aziende ristorative con una particolare attenzione al Food Cost Control e alle tecniche di prevenzione degli sprechi.

Contenuti

- > **Introduzione al Budget Food & Beverage** > Determinazione costi e prezzi di vendita MENU > **Proiezione budget Centri di costo e Responsabilità** > Scarti & perdite di peso
- > **La vendita e la psicologia in sala ristorante** > I clienti pagati e i clienti paganti
- > **Manuali di procedure e schede analisi Cucina-Sala Ristorante-Breakfast-Banchettistica**

Destinatari. Operatori del settore ristorativo

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

Orario. 9.00/13.00

Date. 21/28 ottobre e 04/11/18 novembre 2009

Sede. Venezia Marghera

TECNICHE DI ADDOBBO SALE DA PRANZO ED ALLESTIMENTO BANCHETTI E BUFFET



Obiiettivo del corso è fornire agli allievi tecniche di addobbo di centro tavola, segna-posto e decorazioni in genere; nozioni sulle regole di allestimento di banchetti e buffet al fine di preparare lay-out che, nel rispetto del galateo, abbiano un impatto piacevole ed invitante.

Contenuti

> **Gli eventi culinari** > Il set up di sale e banchetti > **La mise en place** > La menuistica
> **Tecniche di servizio** > Tecniche di addobbo della tavola > **Il breakfast** > Il Lunch e il Dinner > **Il corretto approccio all'ospite**

Destinatari. Addetti Sala/Ristorante/Bar

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

Orario. 14.00/18.00

Date. 23/24/25/26/27/30 novembre 01/02 dicembre 2009

Sede. Venezia Mestre

AGGIORNAMENTO PER PERSONALE AI PIANI E TECNICHE DI HOUSEKEEPING



O biettivo 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 gennaio 2010

Sede. Venezia Mestre

PICCOLI E GRANDI SEGRETI NELL'UTILIZZO DELLE MACCHINE ED ATTREZZATURE ALBERGHIERE



Molte volte il servizio reso alla clientela dipende dalla qualità delle attrezzature utilizzate. Ma, in alcuni casi, alla qualità delle attrezzature non corrisponde una precisa competenza nel loro utilizzo.

Il seminario cerca di fornire, grazie alla conoscenza ed esperienza di alcuni operatori, quelle nozioni di buona tecnica finalizzate ad un corretto ed efficace utilizzo delle principali attrezzature in dotazione nelle attività alberghiere.

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata di 4 ore

Orario. 14.00/18.00

Date. 29 gennaio 2010

Sede. Venezia Mestre

IL PORTIERE D'ALBERGO



Con la preziosa collaborazione dell'**Unione Italiana Portieri d'Albergo "Le Chiavi d'oro"**, il corso intende sviluppare le capacità tecnico pratiche per affrontare il mestiere di Portiere d'albergo.

Contenuti

> **La professione del portiere d'albergo: organigramma del reparto, funzioni, incarichi e responsabilità** > Il bon ton e le regole comportamentali nell'accoglienza dell'ospite > **Aspetti tecnico-pratici della professione: linguaggio, strumentazioni, procedure, la comunicazione tra i reparti** > La comunicazione interpersonale: dalle parole ai gesti > **Il problem solving e l'ascolto attivo** > Il savoir faire internazionale > **Legislazione relativa all'accoglienza e alla sicurezza: dal Testo Unico di Pubblica Sicurezza al D. Lgs. 196/2003** > La sicurezza in ambito lavorativo – D. Lgs. 81/2008 > **Itinerari veneziani: alla scoperta del territorio** > Testimonianze dirette dei Portieri Chiavi d'oro

Destinatari. Operatori del settore

(Prerequisiti alla partecipazione: conoscenza fluente della lingua inglese e di una seconda lingua straniera. Buona conoscenza nell'uso del PC)

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

Orario. 9.00/13.00 oppure 14.00/18.00

Date. 12/14/19/21/26/28 gennaio e 02/04/09/10 febbraio 2010

Sede. Venezia

PROGRAMMA CORSI FORMAZIONE EBT ANNO 2009-2010

64

OTTOBRE 2009

Tipologia Corso	Durata	Inizio	Fine	Orario	Sede
Venezia: arte e storia	48 ore	13-10-2009	15-12-2009	17.00/19.00	Venezia
Salse madri	24 ore	19-10-2009	21-10-2009	9.00/18.00	Venezia Mestre
Economia di gestione delle aziende ristorative	20 ore	21-10-2009	18-11-2009	9.00/13.00	Venezia Marghera
Il baccalà e lo stoccafisso	4 ore	29-10-2009	29-10-2009	14.00/18.00	Venezia Mestre
Informatica base	30 ore	26-10-2009	3-11-2009	14.00/18.00	Venezia Marghera
Gestione e flessibilità del personale nell'impresa turistica	16 ore	26-10-2009	4-11-2009	14.30/18.30	Venezia Mestre
Lezioni di comunicazione	7 ore	27-10-2009	27-10-2009	9.00/17.00	Venezia Mestre

NOVEMBRE 2009

Tipologia Corso	Durata	Inizio	Fine	Orario	Sede
Introduzione alla grafologia	20 ore	5-11-2009	3-12-2009	9.00/13.00	Venezia Marghera
Il Savoir faire internazionale	7 ore	10-11-2009	10-11-2009	9.00/17.00	Venezia Mestre
Il Finger food	16 ore	10-11-2009	11-11-2009	9.00/18.00	Venezia Mira
La Birra	4 ore	11-11-2009	11-11-2009	14.00/18.00	Venezia Mestre
La programmazione neurolinguistica - base	21 ore	16-11-2009	18-11-2009	9.00/17.00	Venezia Mestre
Corso di enologia	50 ore	18-11-2009	16-12-2009	9.00/18.00	Venezia Mestre
Internet e posta elettronica	20 ore	23-11-2009	27-11-2009	14.00/18.00	Venezia Mestre
Tecniche di addobbo sale da pranzo ed allestimento banchetti e buffet	32 ore	23-11-2009	2-12-2009	14.00/18.00	Venezia Mestre
L'arte di parlare in pubblico - base	14 ore	24-11-2009	25-11-2009	9.00/17.00	Venezia
Microsoft Word base	40 ore	30-11-2009	15-12-2009	9.00/13.00	Venezia Marghera

DICEMBRE 2009

Tipologia Corso	Durata	Inizio	Fine	Orario	Sede
Gestione buste paga e politiche retributive	16 ore	1-12-2009	11-12-2009	14.30/18.30	Venezia Marghera
La programmazione neurolinguistica - avanzato	21 ore	1-12-2009	3-12-2009	9.00/17.00	Venezia Mestre
Testo Unico 2008	4 ore	10-12-2009	10-12-2009	9.00/13.00	Venezia Marghera
L'arte di parlare in pubblico - avanzato	14 ore	15-12-2009	16-12-2009	9.00/17.00	Venezia

GENNAIO 2010

Tipologia Corso	Durata	Inizio	Fine	Orario	Sede
Pasticceria salata	16 ore	7-01-2010	8-01-2010	9.00/18.00	Venezia Mestre
Excel base	40 ore	11-01-2010	22-01-2010	9.00/13.00	Venezia Marghera
Aiuto pizzaiolo	20 ore	11-01-2010	15-01-2010	14.00/18.00	Venezia
Il Portiere d'albergo	40 ore	12-01-2010	10-02-2010	9.00/13.00 14.00/18.00	Venezia
Problem solving e pensiero laterale	7 ore	13-01-2010	13-01-2010	9.00/17.00	Venezia
Introduzione alla biotipologia	10 ore	14-01-2010	28-01-2010	9.00/12.00	Venezia Marghera
Tecniche di Housekeeping	40 ore	18-01-2010	29-01-2010	14.00/18.00	Venezia Mestre
Tecniche di time management	4 ore	20-01-2010	20-01-2010	9.00/13.00	Venezia
La Gestione del reclamo	7 ore	27-01-2010	27-01-2010	9.00/17.00	Venezia Mestre
Piccoli e grandi segreti nell'utilizzo delle macchine ed attrezzature alberghiere	4 ore	29-01-2010	29-01-2010	9.00/13.00	Venezia

FEBBRAIO 2010

Tipologia Corso	Durata	Inizio	Fine	Orario	Sede
Leadership	7 ore	04-02-2010	04-02-2010	9.00/17.00	Venezia Mestre
Promocomunicazione web	7 ore	18-02-2010	18-02-2010	9.00/17.00	Venezia Mestre
Tecniche di negoziazione	12 ore	22-02-2010	24-02-2010	14.00/18.00	Venezia Mestre
Microsoft Publisher base	30 ore	22-02-2010	2-03-2010	14.00/18.00	Venezia Marghera
Tecniche di Teamworking	7 ore	23-02-2010	23-02-2010	9.00/17.00	Venezia Mestre

MARZO 2010

Tipologia Corso	Durata	Inizio	Fine	Orario	Sede
Turista non per caso	7 ore	4-03-2010	4-03-2010	9.00/17.00	Venezia
Cucina creativa nel territorio	24 ore	9-03-2010	11-03-2010	9.00/18.00	Venezia Mestre
Spunti creativi e nuove metodologie per gestire il cambiamento nelle attività turistiche	4 ore	16-03-2010	16-03-2010	9.00/13.00	Venezia Marghera
Intaglio sui vegetali livello superiore	24 ore	23-03-2010	25-03-2010	9.00/18.00	Venezia Mestre
La Laguna di Venezia e le sue meraviglie	12 ore	19-03-2010	20-03-2010	14.00/18.00 9.00/18.00	Venezia Marghera

MODALITA' DI ISCRIZIONE

68

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.

All'atto dell'iscrizione, ciascun corsista dovrà versare, **entro 15 giorni dalla preiscrizione**, una cauzione pari a **€ 100,00** 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**
- > on-line 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.

I giorni dedicati alle operazioni di iscrizione, restituzione cauzione e rilascio degli attestati di frequenza sono il **Lunedì** e il **Mercoledì** con orario **9.00/13.00 – 15.00/18.00**.

Le iscrizioni ai corsi saranno aperte a partire dal 21 settembre 2009

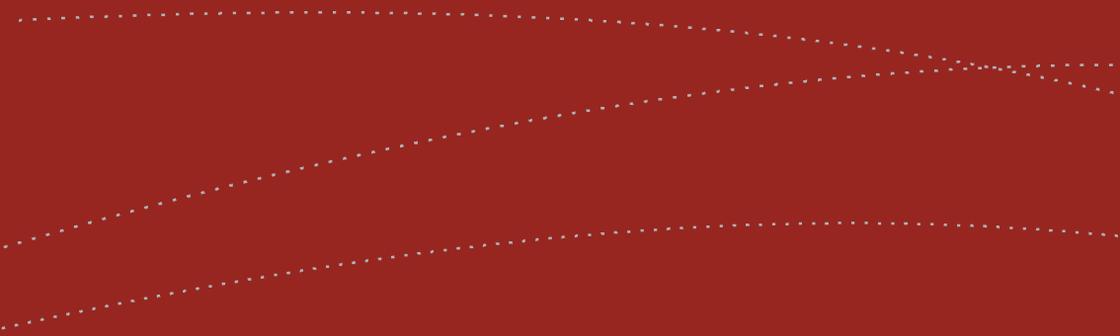


Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

**È molto probabile
che una tappa decisiva
nel misterioso
processo dell'evoluzione
dell'uomo
sia rappresentata
dal giorno in cui
un essere,
che stava esplorando
con curiosità
il suo ambiente,
fermò la sua attenzione
su se stesso.**

Konrad Lorenz

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2009 2010



EBT SERVICE

Evoluzione delle competenze
Benessere aziendale
Tecniche manageriali
Service alle imprese

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 17 anni di attività.

Grazie ai servizi che EBT area veneziana è riuscito 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.

I NOSTRI CLIENTI



ENTI E ASSOCIAZIONI

Comune di Cavallino Treporti
FISASCAT CISL
UILTuCS UIL
Biennale di Venezia
Jesolo Turismo

GRANDI AZIENDE

Hotel Sofitel – Gruppo Accor
Autogrill S.p.A.
Ciga Gestioni Srl
Gardena.Hotels
San Clemente Palace – Turin Hotels
Starwood Hotels
Supermercati PAM
Obiettivo Lavoro
Manpower
Milleniun Canal

Inoltre, a tutto giugno 2009, abbiamo svolto progetti formativi interaziendali che hanno coinvolto più di **200 aziende** di piccole e medie dimensioni del settore terziario.

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 COMPORAMENTI

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.

INDICE

> 76. E COME EVOLUZIONE DELLE COMPETENZE

- > MIGLIORARE IL PROPRIO STILE: UNA GUIDA NEL GALATEO DELLE RELAZIONI PROFESSIONALI
- > LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIÒ CHE NON VIENE DETTO
- > IL SUCCESSO NEL PROPRIO LAVORO:
SAPER DIRIGERE SE STESSI E I PROPRI COLLABORATORI
- > L'ARS ORATORIA: SAPER PARLARE IN PUBBLICO

> 82. B COME BENESSERE AZIENDALE

- > TEAM BUILDING E TEAM WORKING
- > FARE MERCATO: STRATEGIE VINCENTI PER UN'IMPRESA DI SUCCESSO
- > CONTROLLO E ANALISI DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ TURISTICHE
- > LA GESTIONE DELLA SICUREZZA SUL LAVORO ALLA LUCE DEL NUOVO TESTO UNICO 2008 NELLE ATTIVITÀ TURISTICO RICETTIVE
- > L'EVOLUZIONE DEI GUSTI E DEI CONSUMI TURISTICI
- > COME RENDERE PIÙ ACCATTIVANTE L'IMMAGINE DELL'ALBERGO:
PILLOLE DI VISUAL MERCHANDISING

> 90. T COME TECNICHE MANAGERIALI

- > TECNICHE DI COMUNICAZIONE AZIENDALE
- > TECNICHE DI SELEZIONE DEL PERSONALE
- > TECNICHE DI NEGOZIAZIONE

> 96. SERVICE COME SERVIZI ALLE IMPRESE

- > INDAGINI DI MERCATO
- > REALIZZAZIONE IMMAGINE AZIENDALE

> 98. INFORMAZIONI GENERALI

- > MODALITÀ D'ISCRIZIONE

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2009 2010



EVOLUZIONE DELLE COMPETENZE

Il governo dei delicati processi aziendali richiede un costante sviluppo di competenze utili a generare impegno nelle persone e ad assumere uno stile comunicativo vincente.



> 78. MIGLIORARE IL PROPRIO STILE: UNA GUIDA NEL GALATEO DELLE RELAZIONI PROFESSIONALI > 79. LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIÒ CHE NON VIENE DETTO > 80. IL SUCCESSO NEL PROPRIO LAVORO SAPER DIRIGERE SE STESSI E I PROPRI COLLABORATORI > 81. L'ARS ORATORIA: SAPER PARLARE IN PUBBLICO

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

LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIO CHE NON VIENE DETTO



L'arte dell'accoglienza nelle imprese turistico-ricettive

Accogliere è un'arte: richiede empatia, capacità di risoluzione assertiva dei problemi, conoscenza delle componenti psicologiche che intervengono nella vendita del servizio turistico.

Saper gestire le dinamiche che regolano la comunicazione interpersonale diventa la base del successo.

L'approccio al tema è innovativo perché verranno affrontati i processi comunicativi e gli scambi relazionali più efficaci con metodologie multimediali. I partecipanti potranno così individuare strategie e meccanismi pratici da utilizzare non solo nell'ambito professionale dell'accoglienza, ma anche in quello della vita personale.

Contenuti

- > **Il processo comunicativo** > L'empatia > **La gestualità del corpo** > Il contenuto verbale: il linguaggio efficace > **Il tono della voce** > I comportamenti comunicativi
- > **La gestione del fraintendimento** > L'ascolto attivo > **Il cliente contento**

Durata. 1 giornata

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 450,00 +IVA a partecipante

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

L'ARS ORATORIA: SAPER PARLARE IN PUBBLICO



Obiiettivo 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



BENESSERE AZIENDALE

La condizione per lavorare bene e vincere le sfide competitive del mercato nasce dalla capacità di creare una squadra motivata in grado di gestire la complessità interna ed esterna all'azienda.



> **84. TEAM BUILDING E TEAM WORKING** > **85. FARE MERCATO: STRATEGIE VINCENTI PER UN'IMPRESA DI SUCCESSO** > **86. CONTROLLO E ANALISI DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ TURISTICHE** > **87. LA GESTIONE DELLA SICUREZZA SUL LAVORO ALLA LUCE DEL NUOVO TESTO UNICO 2008 NELLE ATTIVITÀ TURISTICO RICETTIVE** > **88. L'EVOLUZIONE DEI GUSTI E DEI CONSUMI TURISTICI** > **89. COME RENDERE PIÙ ACCATTIVANTE L'IMMAGINE DELL'ALBERGO: PILLOLE DI VISUAL MERCHANDISING**

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

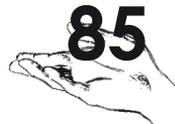
> **La creazione di una squadra vincente** > I diversi stili di leadership > **Il concetto di responsabilità condivisa** > La misurazione e la gestione dell'efficacia del gruppo
> **La motivazione dei membri del gruppo** > La comunicazione aperta all'interno del gruppo > **La gestione del gruppo in situazioni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

Durata. 1 giornata

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 450,00 +IVA a partecipante

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

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

LA GESTIONE DELLA SICUREZZA SUL LAVORO ALLA LUCE DEL NUOVO TESTO UNICO 2008 NELLE ATTIVITÀ TURISTICO RICETTIVE

87



Il seminario si propone di fornire una panoramica compiuta degli adempimenti e dei criteri operativi conseguenti alla valutazione dei rischi in aziende turistico/ricettive. La metodologia si avvale di quadri sinottici degli adempimenti legislativi e delle buone pratiche comparati ai rischi presenti in letteratura per le singole tipologie di attività.

Contenuti

- > **La legislazione di riferimento** > I rischi per tipologia di attività presenti nella letteratura di settore
- > **Gli adempimenti burocratici e le buone pratiche**
- > Come predisporre il documento di valutazione dei rischi e il piano di emergenza

Durata. 1 giornata

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 450,00 +IVA a partecipante

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. 1 giornata

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 450,00 +IVA a partecipante

COME RENDERE PIU 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



TECNICHE MANAGERIALI

L'evoluzione dei contesti organizzativi, del mercato del lavoro e delle professioni ha mutato profondamente le esigenze di gestione delle persone e delle competenze delle imprese. Per chi vuole gestire le risorse umane sono importanti capacità nuove.



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

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 distortenti** > L’inserimento in azienda

Durata. 2 giornate

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 700,00 +IVA a partecipante

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; le 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

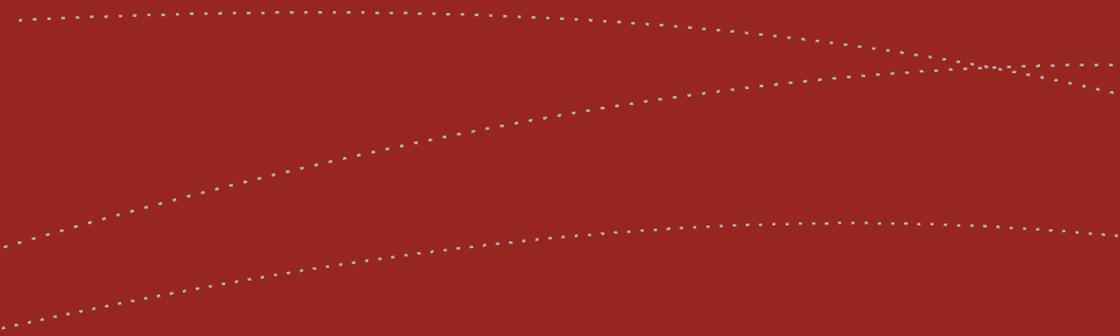
Quota di partecipazione. € 700,00 +IVA a partecipante



**Non è la specie più
forte che sopravvive
né la più intelligente,
ma quella più ricettiva
ai cambiamenti.**

Charles Darwin

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2009 2010



**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

INFORMAZIONI GENERALI

98

COME ISCRIVERSI

Compilare e firmare il modulo di iscrizione scaricabile dal sito www.ebt.ve.it ed inviarlo via fax al numero **041.5093085**.

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 del modulo di iscrizione.

ATTESTATO DI FREQUENZA

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

VARIAZIONI DI PROGRAMMA

99

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.

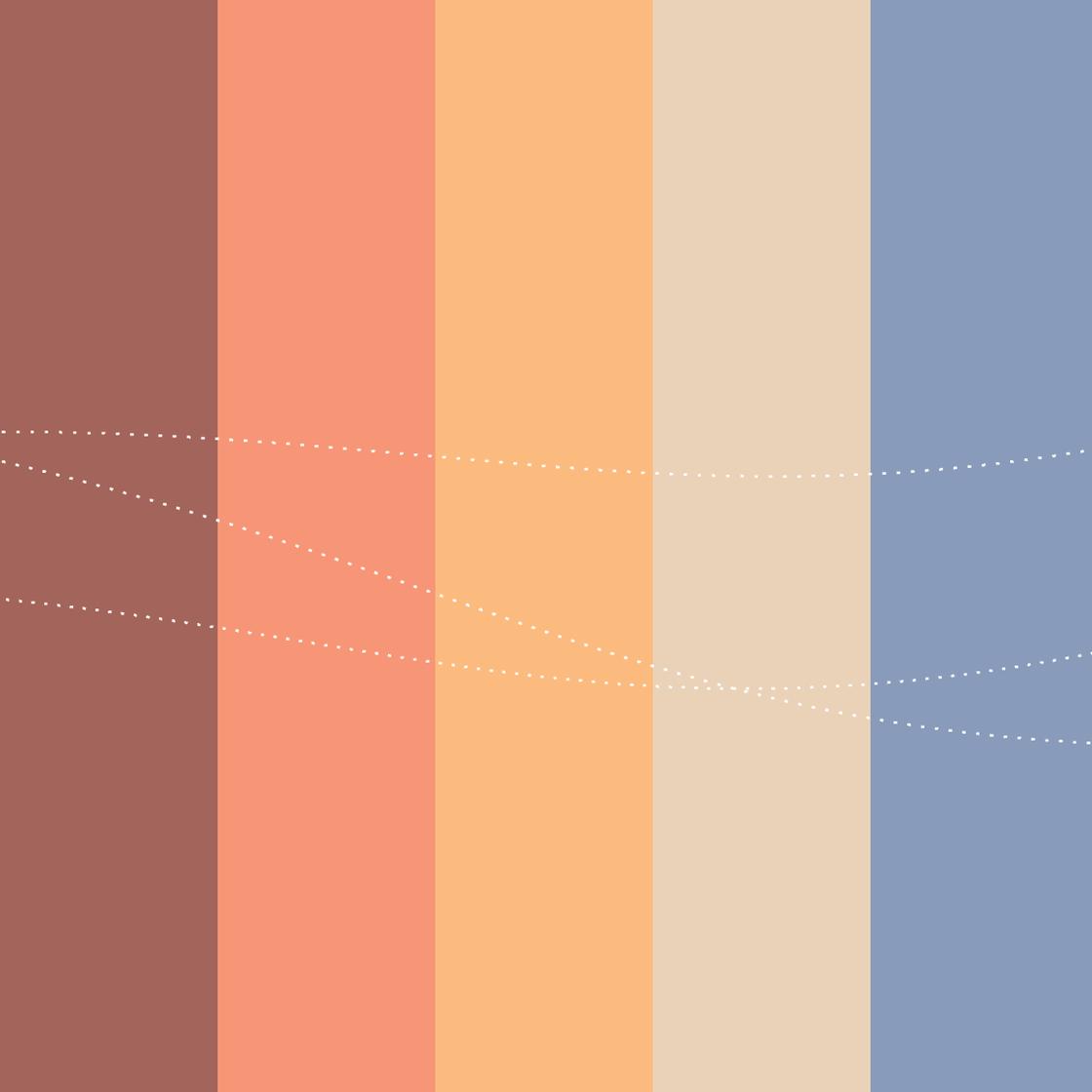


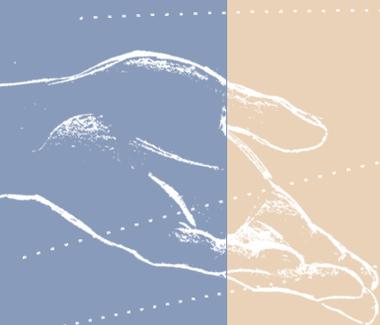
Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

**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**





EBT

Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

