

CORSI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO .11.12





CORSI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO .11.12



ORGANISMO DI FORMAZIONE ACCREDITATO PRESSO LA REGIONE VENETO

EBT

Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana Corsi di formazione e aggiornamento 2011/2012 Organismo di formazione accreditato presso la Regione Veneto

INDICE

0.1		
I CORS	I DI LINGUE STRANIERE	PAG.06
0.1.1	TABELLE RIASSUNTIVE	PAG.09
0.2		
EBT L		PAG.12
0.2.1	LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIO' CHE NON VIENE DETTO	PAG.14
0.2.2	IL SAVOIR FAIRE INTERNAZIONALE	PAG.14
0.2.3	ATELIERS TEMATICI	PAG.15
0.2.4	GLI EVENTI COME VALORE AGGIUNTO	PAG.17
0.2.5	L'ARTE DI PARLARE IN PUBBLICO	PAG.18
0.2.6	AL MIO SEGNALE SCATENATE L'INFERNO	PAG.20
0.2.7	PAROLE "INCROCIATE"	PAG.20
0.2.8	LEADERSHIP	PAG.21
0.2.9	TECNICHE DI TEAMWORKING	PAG.22
0.2.10	FILARE VIA PERCHÈ FILARE NON BASTA	PAG.22
0.2.11	CORTESIE PER GLI OSPITI	PAG.23
0.2.12	LA GESTIONE DEL RECLAMO	PAG.24
0.2.13	TECNICHE DI TIME MANAGEMENT	PAG.25
0.2.14	IL COLLOQUIO DI LAVORO	PAG.25
0.2.15	IL PENSIERO LATERALE E IL PROBLEM SOLVING	PAG.26
0.2.16	UN'ARANCIA PER DUE OVVERO IL PROCESSO NEGOZIALE	PAG.26
0.3		
TEMA	TICHE GENERALI DI FORMAZIONE	PAG.28
0.3.1	ITINERARI VENEZIANI: PERCORSI NON CONVENZIONALI NELL'ARTE E NELLA CIVILTÀ DELLA SERENISSIMA	PAG.30
0.3.2	CCNL TURISMO GUIDA ALLE ASSUNZIONI E GESTIONE DEL PERSONALE	PAG.32
0.3.3	LA GESTIONE DEL PERSONALE E LE POLITICHE RETRIBUTIVE	PAG.32

0.4								
CORS	I DI INFORMATICA	PAG.34						
0.4.1	0.4.1 INFORMATICA DI BASE							
0.4.2	0.4.2 MICROSOFT WORD BASE							
0.4.3								
0.4.4								
0.4.5	WEB MARKETING	PAG.39						
0.5								
TEMA	TICHE SPECIFICHE DI FORMAZIONE	PAG.40						
0.5.1	AIUTO PIZZAIOLO	PAG.42						
0.5.2	PRIMI PASSI IN CUCINA	PAG.42						
0.5.3	LA CUCINA PERSIANA	PAG.43						
0.5.4	0.5.4 CAKE DESIGN							
0.5.5	0.5.5 BARISTA GASTRONOMO CON SPECIALIZZAZIONE IN SNACK							
0.5.6	0.5.6 BARTENDER							
0.5.7	CORSO OLIO: DALLA COLTIVAZIONE ALLA TAVOLA	PAG.46						
0.5.8	COLAZIONI NEL MONDO	PAG.47						
0.5.9	LA RISTORAZIONE NELLE AZIENDE ALBERGHIERE	PAG.47						
0.5.10	AGGIORNAMENTO PER PERSONALE AI PIANI E TECNICHE DI HOUSEKEEPING	PAG.48						
0.6								
INFO	RMAZIONI GENERALI	PAG.50						
0.6.1	PROGRAMMA DEI CORSI	PAG.52						
0.6.2	MODALITÀ DI ISCRIZIONE	PAG.56						
	NOTE	PAG.58						
0.7	7							
EBT s	ervice	PAG.67						
CORSI	DI FORMAZIONE PERSONALIZZATI SU RICHIESTA	PAG.72						
PHOTO CREDITS								



COMUNICARE CON IL MONDO 0.1



0.1 I CORSI DI LINGUE STRANIERE

0.1.1

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

I corsi di lingue straniere che si svolgeranno a **Mestre - Venezia e Cavallino** inizieranno dal giorno **lunedì 24 ottobre 2011**.

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 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 19 settembre al 18 ottobre 2011
 Per informazioni rivolgersi al n. Tel. 041951649
- c/o Istituto EASY LANGUAGE di Jesolo Via Ca' Silis, 2 il giorno 10 ottobre 2011 alle ore 18.00 Per informazioni rivolgersi al n. Tel. 0421382023

SEDI DI I					
LINGUA/LIVELL	O INIZIO	DURATA	GIORNI	ORARIO	ISTITUTO
INGLESE					
Principianti	lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	10.00/12.00	ZAMBLER
	lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	18.00/20.00	ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 25/10/2011	50 ore	martedì e giovedì	18.00/20.00	ZAMBLER
Intermedio base	martedì 25/10/2011	50 ore	martedì e giovedì	16.00/18.00	ZAMBLER
TEDESCO Principianti	lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	10.00/12.00	ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 25/10/2011	50 ore	martedì e giovedì	18.00/20.00	ZAMBLER
FRANCESE Principianti	lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	18.00/20.00	ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 25/10/2011	50 ore	martedì e giovedì	10.00/12.00	ZAMBLER
CDA ONIOL O					
SPAGNOLO Principianti	lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	10.00/12.00	ZAMBLER
	martedì 25/10/2011	50 ore	martedì e giovedì	18.00/20.00	ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 25/10/2011	50 ore	martedì e giovedì	16.00/18.00	ZAMBLER

)9

0.1 I CORSI DI LINGUE STRANIERE

LINGUA/LIVELLO) INIZIO	DURATA	GIORNI	ORARIO	ISTITUT0
PORTOGHESE					
Principianti	martedì 25/10/2011	50 ore	martedì e giovedì	18.00/20.00	ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 25/10/2011	50 ore	martedì e giovedì	16.00/18.00	ZAMBLER
RUSS0					
Principianti	lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	18.00/20.00	ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	16.00/18.00	ZAMBLER
ITALIANO PER S Principianti	STRANIERI lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	15.00/17.00	ZAMBLER
SEDI DI V	'ENEZIA				
LINGUA/LIVELLO) INIZIO	DURATA	GIORNI	ORARIO	ISTITUTO
INGLESE Principianti	lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	10.00/12.00	ZAMBLER
	martedì 25/10/2011	50 ore	martedî e giovedî	18.00/20.00	ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 25/10/2011	50 ore	martedì e giovedì	16.00/18.00	ZAMBLER
TEDESCO Principianti	martedì 25/10/2011	50 ore	martedì e giovedì	15.00/17.00	ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	10.00/12.00	ZAMBLER

LINGUA/LIVELLO	INIZIO	DURATA	GIORNI	ORARIO	ISTITUTO
FRANCESE Principianti	lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	18.00/20.00	ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	16.00/18.00	ZAMBLER
SPAGNOLO Principianti	lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	18.00/20.00	ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 25/10/2011	50 ore	martedì e giovedì	10.00/12.00	ZAMBLER
SEDI DI C	AVALLIN	10			
LINGUA/LIVELLO		DURATA	GIORNI	ORARIO	ISTITUTO
FRANCESE Base	lunedì 24/10/2011	50 ore	lunedì e mercoledì	18.00/20.00	EASY LANGUAGE
TEDESCO Intermedio	martedì 25/10/2011	50 ore	martedì e giovedì	18.00/20.00	EASY LANGUAGE



CRESCERE CON LA CONDIVISIONE 0.2



0.2.1

LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIO' CHE NON VIENE DETTO

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, dunque, 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
- O La gestualità del corpo: la comunicazione oltre la parola
- Il linguaggio efficace
- O I comportamenti comunicativi
- La gestione del fraintendimento
- L'ascolto attivo

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 12 ore

ORARIO 9.30/13.00 – 14.00/16.30

DATE 24/25 ottobre 2011

SEDE Venezia Mestre

0.2.2

IL SAVOIR FAIRE INTERNAZIONALE

Tecniche di ospitalità a misura 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

- O "Paese che vai, usanza che trovi": modelli culturali autentici e stereotipi
- O La comunicazione interpersonale in una società multiculturale
- O 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 6 ore

ORARIO 9.30/13.00 – 14.00/16.30

DATE 03 novembre 2011

SEDE Venezia Mestre

0.2.3

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 cultura del luogo, i partecipanti si trasporteranno in un viaggio virtuale utile a sviluppare un'ospitalità su misura.

BRIC è un acronimo che si riferisce a: **B**rasile, **R**ussia, **I**ndia, **C**ina. Questi Paesi sono caratterizzati da una rapida crescita del PIL ed un costante aumento dei consumi. Secondo stime internazionali, le economie dei Paesi BRIC produrranno da qui al 2015 flussi turistici enormi che incideranno profondamente sulla geografia continentale dei viaggi. Conoscere gli usi, i costumi e le attese di questi turisti rappresenterà la chiave del successo.

0.2.3.1

Brasile

BOAS-VINDAS Benvenuti! Brasile – Venezia, viaggio di andata e ritorno

- Il Brasile
- O Usi e costumi della cultura brasiliana



- O 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 28 febbraio 2012

SEDE Venezia

0.2.3.2

Russia

добро пожаловать Benvenuti! Russia – Venezia, viaggio di andata e ritorno

- O La Russia
- O Usi e costumi della cultura russa
- O 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 31 gennaio 2012

SEDE Venezia

0.2.3.3

India

स्वागत Benvenuti! India – Venezia, viaggio di andata e ritorno

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

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

ORARIO 9.30/13.30

DATE 01 dicembre 2011

SEDE Venezia

0.2.3.4

Cina

欢迎 Benvenuti!

Cina - Venezia, viaggio di andata e ritorno

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

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

ORARIO 9.30/13.30

DATE 24 novembre 2011

SEDE Venezia

0.2.4

GLI EVENTI COME VALORE AGGIUNTO

Stimolo alla scelta , opportunità da sfruttare, investimento sul futuro della propria azienda $\,$

Per chiunque operi nel campo del turismo, sia che offra ospitalità, sia che offra ristorazione, sia che offra servizi, si pone il problema: come posso essere scelto, come posso fare in modo che il fatto di essere scelto porti altri a scegliermi nel prossimo futuro?

Gli esperti fanno dipendere il criterio di scelta da tre fattori:



- a) la location (dove è collocato l'albergo rispetto alle cose che interessano al viaggiatore);
- b) le indicazioni di clienti che ci sono stati;
- c) il giudizio che i clienti lasciano su Internet dopo che sono partiti.

Come si può intervenire su questi fattori utilizzando la comunicazione che raggiunge il potenziale cliente? Il corso affronterà questa problematica con particolare attenzione a due aspetti:

- il rapporto con chi crea eventi (mostre, iniziative culturali, ricorrenze storiche, altro):
- come trasformare la permanenza nel proprio locale come un evento che si ricorda con piacere e di cui si parlerà al proprio ritorno con i propri conoscenti, che lascerà traccia nei giudizi che verranno scritti su Internet.

Il corso mostrerà come, con pochi accorgimenti e con un uso appropriato di strumenti della comunicazione, possano essere raggiunti questi obiettivi e possa essere migliorato il valore e l'immagine del servizio che viene offerto.

DESTINATARI Imprenditori, manager e organizzatori di eventi

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore

ORARIO 14.30/18.30

DATE 10/17/24 novembre 2011

SEDE Venezia

0.2.5

L'ARTE DI PARLARE IN PUBBLICO

Livello base

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 a parlare in pubblico. Sono previste prove pratiche individuali con il supporto della telecamera.

Contenuti

- O La comunicazione persuasiva: rudimenti
- O La parola, il tono, la gestualità
- Il peso della comunicazione non verbale: il linguaggio del proprio corpo come mezzo di comunicazione

- O 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 12 ore suddivise in 2 incontri di 6 ore ciascuno

ORARIO 9.30/13.00 – 14.00/16.30

DATE 17/18 novembre 2011

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 di fronte ad un uditorio, anche di vasta portata quale quello televisivo. Sono previste simulazioni e prove pratiche individuali con il supporto della telecamera.

Contenuti

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

DESTINATARI Imprenditori, manager, sindacalisti, responsabili di reparto (Prerequisito alla frequenza del corso è la partecipazione al corso L'arte di parlare in pubblico – livello base)

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 24/25 gennaio 2012

SEDE Venezia

0.2.6

AL MIO SEGNALE SCATENATE L'INFERNO



Corso di comunicazione, sviluppo e potenziamento dell'espressività di corpo voce e parole

Non bastano le parole giuste per convincere. Bisogna accordarle con voce, corpo e persone.

Il corso ha l'obiettivo di insegnare ad usare la voce e il corpo sfruttando le esperienze del cinema e del doppiaggio. Con prove pratiche, registrazioni e filmati per la misurazione nero su bianco dei risultati ottenuti, si attingerà alla cultura di chi ha dato voce e corpo ai grandi personaggi del cinema per trasferire lo stesso fascino nella realtà.

Il valore in più. Si girano e si doppiano scene di celebri film per scoprire le proprie potenzialità.

Contenuti

- La voce nel doppiaggio: una storia italiana
 Come creare le giuste emozioni con la voce
 Calda come De Niro o sicura come Clooney? Un metodo vincente in tre step
- L'uso del corpo: da impiccio a valore in più
 Lezioni da attori: come muoversi per valorizzare la parola
 Esercizi fisici e filmati per liberare l'espressività naturale
- O Le parole che funzionano per spiegare, convincere, motivare Doppiaggio di una scena cinematografica per sbloccare le potenzialità Interpretiamo... noi stessi per essere davvero noi stessi

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 24 ore

ORARIO 9.00/13.00 – 14.00/18.00

DATE 28 novembre e 5/12 dicembre 2011

SEDE Venezia Mestre

0.2.7

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 evitando gli "incroci pericolosi".

Contenuti

- O "Incroci" di parole
- O Cenni di analisi transazionale
- O Gli stati dell'"io"
- O Il processo dinamico della comunicazione
- O Analisi del proprio stile comunicativo
- Role plays

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

ORARIO 9.30/13.00 – 14.00/16.30

DATE 14 dicembre 2011

SEDE Venezia Mestre

0.2.8

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

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

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

ORARIO 9.30/13.00 – 14.00/16.30

DATE 11 gennaio 2012

SEDE Venezia Mestre

0.2.9

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 role plays, il seminario intende mettere i partecipanti in condizione di riflettere sui propri abituali modelli di comportamento nel gruppo sperimentandone di nuovi.

Contenuti

- O La definizione del gruppo e della squadra
- Le regole del gioco di squadra
- O La costruzione di un sistema di ruoli per competenze e personalità
- Dinamiche interpersonali
- O Ciak, si gira

DESTINATARI Imprenditori, manager e capiservizio

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

ORARIO 9.30/13.00 – 14.00/16.30

DATE 17 gennaio 2012

SEDE Venezia Mestre

0.2.10

FILARE VIA

... perché filare non basta

Un antico ordinamento degli spazi vorrebbe la donna legata alla casa. Il mondo del turismo è invece sempre più al femminile, le donne viaggiatrici crescono. Eppure, per ragioni antropologiche, il viaggio femminile è penalizzato: basti pensare all'assurda figura dell'autostoppista sexy e all'immagine che si produce nella nostra testa accostando la parola donna alla parola marciapiede. Superato, bene o male e non ovunque, questo pregiudizio, c'è da chiedersi quanto e se siano diverse oggi le turiste dai turisti. In viaggio gli uomini hanno mappato territori, inventariato e sfruttato risorse, conquistato e sopraffatti altri uomini e donne. In termini generali, le donne sono più comprensive, più pacifiche ed "empatiche". Insomma hanno cura. O no?

Seminario multimediale.

Contenuti

- O La scelta di viaggiare e l'identità della donna
- Le "intrepidi viaggiatrici"
- O Il viaggio femminile
- O Turismi e sessismi

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

ORARIO 14.00/18.00

DATE 18 gennaio 2012

SEDE Venezia

0.2.11

CORTESIE PER GLI OSPITI

Obiettivo del seminario è fornire delle semplici ma efficaci linee guida per aiutare tutti coloro che gestiscono la piccola e media ricettività nel far sentire i propri clienti "come a casa" ma speciali al tempo stesso. Verranno proposte idee di facile attuazione, poco dispendiose e fantasiose, nella consapevolezza che l'attenzione nei confronti dell'ospite può diventare un'abitudine che aiuta nella fidelizzazione e costituisce quella "marcia in più" che distingue l'offerta.

Contenuti

La reception:

- Suggerimenti di "trucco e parrucco"Diffusione musica: regole di buon senso
- O Decorazione e addobbi
- O Il tè delle cinque e altro bere
- O L'informazione giusta al momento giusto e soprattutto ... esatta
- Il deposito bagagli
- O Pulizia dei locali e profumo nei luoghi comuni
- Il courtesy kit
- La libreria in book sharing
- Spazi ludici
- O Suggerimenti di gestione della "montagna" di carta stampata pubblicitaria

NOVITA

In camera:

- O Personale ai piani: suggerimenti di "trucco e parrucco"
- La courtesy line in bagno
- O Messaggistica: welcome & au revoir, ...
- O La fornitura di base delle camere
- O Cosa sparisce dalle camere? La pubblicità indiretta e i suoi benefici

E' il pensiero che conta: laboratorio pratico per creare un pensiero per ogni occasione

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

ORARIO 9.30/13.00 – 14.00/16.30

DATE 26 gennaio 2012

SEDE Venezia Mestre

0.2.12

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

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

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

ORARIO 9.30/13.00 - 14.00/16.30

DATE 7 febbraio 2012

SEDE Venezia Mestre

0.2.13

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 subire il tempo.

Contenuti

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

DESTINATARI Imprenditori, manager e capiservizio

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

ORARIO 9.30/13.30

DATE 09 febbraio 2012

SEDE Venezia

0.2.14

IL COLLOQUIO DI LAVORO



Momento cruciale nel processo di ricerca del lavoro è il colloquio di selezione quando il candidato deve dimostrare di possedere un sapere, un saper fare ed un saper essere in linea con la posizione offerta. Il seminario ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti consigli pratici per sostenere al meglio un colloquio di lavoro.

Contenuti

- La lettura del cv
- La presentazione di se stessi: come comunicare il proprio profilo personale e professionale
- O A domanda, rispondo: il colloquio conoscitivo e le FAQ
- Role playing

DESTINATARI Operatori del settore

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

ORARIO 9.30/13.00 - 14.00/16.30

DATE 15 febbraio 2012

SEDE Venezia Mestre

0.2.15

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

- O Anatomia di un problema: dalla percezione alla soluzione
- O L'intelligenza emotiva ed il pensiero intuitivo
- O Strumenti di creatività per rompere gli schemi
- O 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 7 marzo 2012

SEDE Venezia

0.2.16

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 i partecipanti sugli approcci scorretti al negoziato individuando le strategie più efficaci.

Contenuti

- O Psicologia della negoziazione
- O Trattativa di posizione e trattativa di merito
- O Dalla logica ripartitiva alla logica generativa
- O Tipologie di relazione e strategie del processo negoziale
- O La comunicazione persuasiva durante il negoziato
- O Definizione delle BATA e ZOPA

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

DURATA Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

ORARIO 9.30/13.00 -14.00/16.30

DATE 14 marzo 2012

SEDE Venezia Mestre



CAPIRE PER COSTRUIRE 0.3



0.3 TEMATICHE GENERALI DI FORMAZIONE

0.3.1 ITINERARI VENEZIANI: PERCORSI NON CONVENZIONALI NELL'ARTE E NELLA CIVILTÀ DELLA SERENISSIMA



Il corso è pensato come un viaggio nella "Civiltà di Venezia" attraverso alcuni dei suoi aspetti più originali e affascinati, ma con un approccio che si discosta 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. Questo percorso, pur nel rigore delle fonti e nell'accuratezza dell'esposizione, scoprirà 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 25 ottobre 2011,
 Hotel Amadeus, ore 17.00/19.00
 Ia lezione residenziale: VENEZIA E LA SUA LAGUNA,
 IL TERRITORIO COME OPERA D'ARTE
- 2) Sabato 29 ottobre 2011
 Pontile A.C.T.V. "Fondamente nove", ore 9.00/17.00

 Ia lezione itinerante visita guidata: ALLE ORIGINI DELLA STORIA E
 DELL'ARTE VENEZIANE, itinerario nella Laguna Nord (Murano: San
 Donato Mazzorbo: Santa Caterina Burano Torcello: Cattedrale,
 S. Fosca e Museo).
- 3) Martedì 8 novembre 2011
 Hotel Amadeus, ore 17.00/19.00
 Ila lezione residenziale: SCOPRIRE VENEZIA, leggere la citta'
 attraverso i segni della storia, della civiltà materiale e dell'arte.
- 4) Venerdì 11 novembre 2011
 Ponte dell'Ogio (ingresso Coin), ore 15.00/18.00
 Ila lezione itinerante visita guidata: TRA VENEZIA "MAGGIORE"
 E VENEZIA "MINORE", (Corte Morosina, Corte del Milion e Corte del Remer San Crisostomo Santa Maria dei Miracoli l'area di Santi Apostoli la Ca' d'Oro e la Galleria Franchetti).
- 5) Martedì 15 novembre 2011 Hotel Amadeus, ore 17.00/19.00 III^a lezione residenziale: CURIOSITÀ VENEZIANE, la storia nei nomi, i nomi nella storia.

- 6) Venerdì 18 novembre 2011
 Campo San Rocco, ore 15.00/17.00
 Illa lezione itinerante visita guidata:
 LA SCUOLA GRANDE DI SAN ROCCO E IL "LAGO BADOER".
- 7) Martedì 22 novembre 2011 Hotel Amadeus, ore 17.00/19.00 IV^a lezione residenziale: VENEZIA SCOMPARSA.
- 8) Venerdì 25 novembre 2011 Imbarcadero A.C.T.V. "Ca' Rezzonico", ore 15.00/17.00 IVa lezione itinerante - visita guidata: IL PALAZZO VENEZIANO (visita a Ca' Rezzonico - Museo del Settecento, Collezioni Martini e Mestrovich).
- 9) 29 novembre 2011 Hotel Amadeus, ore 17.00/19.00 Va lezione residenziale: VENEZIA - OTTOCENTO.
- 10) Venerdì 2 dicembre 2011 Imbarcadero A.C.T.V. "Accademia", ore 15.00/18.00 Va lezione itinerante - visita guidata: VIAGGIO NELLA PITTURA VENEZIANA (periodi, tratti originali, caratteri iconografico-linguistici di lunga durata ed episodi dell'arte veneziana in un percorso alle Gallerie dell'Accademia)

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 28 ore suddivise in 5 incontri della durata di 2 ore ciascuno più 5 uscite

ORARIO 17.00/19.00 – 15.00/17.30

DESTINATARI Addetti al Front Office

DATE 25/29 ottobre, 08/11/15/18/22/25/29 novembre, 02 dicembre 2011

SEDE Venezia

0.3 TEMATICHE GENERALI DI FORMAZIONE

0.3.2 CCNL TURISMO GUIDA ALLE ASSUNZIONI E GESTIONE DEL PERSONALE



Il corso si pone l'obiettivo di informare le aziende sulle varie tipologie di assunzione e sulla gestione del personale dipendente in merito ai loro diritti e doveri contrattuali e di legge.

Contenuti

- Le assunzioni
- I licenziamenti
- Diritti e doveri contrattuali
- O I rapporti con INPS INAIL DPL

DESTINATARI Datori di lavoro, titolari o soci d'impresa

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 18 ore suddivise in 6 incontri di 3 ore ciascuno

ORARIO 14.30/17.30

DATE 07/08/09/14/15/16 novembre 2011

SEDE Venezia Mestre

0.3.3

LA GESTIONE DEL PERSONALE E LE POLITICHE RETRIBUTIVE

Dall'analisi delle busta paga all'ottimizzazione del costo del lavoro

Il corso ha l'obiettivo di analizzare la retribuzione quale strumento di buona gestione del lavoro. Affrontando problematiche e casi concreti i partecipanti potranno, attraverso un approccio interattivo, acquisire conoscenze per leggere ed interpretare la busta paga, comprendere i meccanismi incentivanti ed ottimizzare la gestione delle varie componenti del costo del lavoro.

Contenuti

- O La retribuzione: aspetti normativi e contributivi
- Politiche e strumenti di incentivazione: premi, assegni di produttività, fringe benefit

- Normativa e Contratto collettivo: analisi delle opportunità e dei limiti del Ccnl di settore
- O Come leggere la busta paga: esercitazione di gruppo inerente l'elaborazione di una busta paga e gli adempimenti mensili e annuali

DESTINATARI Datori di lavoro, titolari o soci d'impresa, 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 18/25 gennaio 01/08/15 febbraio 2012

SEDE Venezia Mestre



COMPRENDERE LA TECNOLOGIA 0.4

Dai concetti base dell'informatica, fino all'utilizzo di strumenti avanzati per l'organizzazione e la gestione di progetti complessi.



0.4 CORSI DI INFORMATICA

0.4.1 INFORMATICA DI BASE

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 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
 - Gestione di file e cartelle Gestione delle memorie di massa Utilizzo di programmi per elaborare testo e immagini Gestione di file multimediali Risoluzione dei più comuni problemi durante l'utilizzo del PC Come rendere più sicuro il PC
- Introduzione a Internet e al browser Internet Explorer
 - Navigare nel web Metodi di ricerca Tutto su Google: applicazioni e funzioni Organizzare i siti preferiti Salvare e stampare documenti
 - Prelevare software o altro materiale gratuito I social network
- Utilizzo della posta elettronica
 - Creazione e configurazione di un proprio account di posta Invio e ricezione di messaggi Organizzazione dei messaggi

DESTINATARI Operatori del settore

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

ORARIO 14.00/18.00

DATE 07/08/09/10/11/14/15/16/17/18 novembre 2011

SEDE Venezia Marghera

0.4.2 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 qestione di grandi quantità di lettere personalizzate, cataloghi, etichette.

Contenuti

- Impostare formato pagina e margini
- O Formattare testo, simboli e caratteri speciali
- O Controllo ortografico e grammaticale, correzione automatica
- Salvataggio e stampa
- O Creare intestazioni e piè di pagina
- O Creare e formattare tabelle
- O Creare, applicare e modificare uno stile
- Lavorare con i modelli
- O Realizzare documenti personalizzati (stampa unione)
- Inserire pagine, sezioni, campi
- O Impostare un documento su più colonne
- O Creare capolettera, bordi e sfondi, caselle di testo
- O Aggiungere immagini, oggetti e forme
- O 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 05/06/07/12/13/14/15/16/19/20 dicembre 2011

SEDE Venezia Marghera

0.4.3

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

- O Creare e salvare un file Excel
- O Formattare celle e dati
- Formattazione condizionale
- O 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.

0.4 CORSI DI INFORMATICA

- O Utilizzo di riferimenti assoluti e relativi
- O Utilizzo di nomi di intervallo nelle formule
- Aggiunta di commenti alle celle
- O Proteggere celle, fogli, cartelle
- Creare e personalizzare grafici
 Creare ed utilizzare un elenco personalizzato di dati
- O Utilizzare i filtri automatici, ordinare i dati, creare subtotali
- O Utilizzare i filtri avanzati e le tabelle Pivot
- O 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 09/10/11/12/13/16/17/18/19/20 gennaio 2012

SEDE Venezia Marghera

0.4.4 MICROSOFT PUBLISHER BASE

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. Obiettivo del corso è quello di fornire una panoramica delle funzioni messe a disposizione da Publisher: semplici procedure quidate, 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
- O Progettazione di un **volantino**: modello, intestazioni e titoli, forme, bordi, controllo grafico
- O Progettazione di una **brochure**: modello, caratteri, ripiegatura
- O Progettazione di un **notiziario**: modello, citazioni, inserimento di un documento Word, stampa unione
- Strategie per il design
- O Elementi del design: carattere, elementi grafici, colore

DESTINATARI Operatori del settore (prerequisiti alla frequenza del corso sono l'esperienza 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 27/28/29 febbraio 01/02/05/06 marzo 2012

SEDE Venezia Marghera

* La distribuzione delle restanti 2 ore di lezione verrà concordata tra docente e corsisti ad inizio corso

0 4 5 **WEB MARKETING**

Obiettivo del corso è far conoscere ai partecipanti le opportunità di Internet come strumento di lavoro per gli operatori turistici, per massimizzare i risultati economici delle imprese imparando ad utilizzare Internet per gli obiettivi di marketing/commerciali della propria azienda, costruendo visibilità in rete, sviluppando siti Internet di successo e progetti digitali che garantiscano relazioni profittevoli con i propri visitatori, aumentando retention e fidelizzazione della clientela

Contenuti

- Introduzione e scenario Internet e i business models
- O Gli strumenti di marketing turistico attraverso la rete e le nuove tecniche
- E-Commerce e comunicazione
- O Proqetti digitali sui diversi devices
- Search engine marketing e visibilità naturale
 Buzz marketing, la reputazione on line
- O Le opportunità della rete e le idee future
- O Esercitazioni pratiche usando i Google Tools e Facebook come strumenti di marketing

DESTINATARI Imprenditori e responsabili marketing/booking

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 24 ore suddivise in 6 incontri di 4 ore ciascuno

ORARIO 14.30/18.30

DATE 22/23/28/30 novembre 06/07 dicembre 2011

SEDE Venezia Marghera

TIVO



FORMARE PER AFFRONTARE NUOVE SFIDE 0.5



0.5.1

AIUTO PIZZAIOLO

Obiettivo 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 sulla celiachia.

Contenuti

- O Cenni storici sulla pizza
- Educazione alimentare
- O Importanza della pizza nella nutrizione e nella ristorazione
- O Farina, farine deglutinate, lieviti, acqua, sale e malto
- O Metodologie di impasto per pizza, pane e pizze per celiaci
- O Tecniche di farcitura: tradizionale, in bianco e alla frutta
- O Pizza in teglia
- O 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 16/17/18/19/20 gennaio 2012

SEDE Venezia

0.5.2

PRIMI PASSI IN CUCINA



Il corso è ideato per tutti coloro che sono alle prime armi ma anche per chi vuole mettere alla prova la propria abilità.

Obiettivo del corso è far conoscere ai partecipanti le basi fondamentali della cucina italiana mettendoli in grado di preparare autonomamente vari tipi di menu.

Contenuti

- O Basi fondamentali di cucina
- Menu a base di pesce
- Menu a base di carne
- Menu vegetariano
- O Basi di pasticceria

DESTINATARI Aiuto cuochi, addetti in cucina

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 37 ore suddivise in 4 incontri di 8 ore ciascuno e 1 incontro di 5 ore

ORARIO 9.00/17.00 - 9.00/14.00

DATE 09/10/11/12/13 gennaio 2012

SEDE Venezia Mestre

0.5.3

LA CUCINA PERSIANA



La cucina persiana è una perfetta simbiosi tra tradizione e cultura. Il cibo in Persia è una forma tradizionale di ospitalità, tanto che le donne calcolano nella preparazione porzioni aggiuntive per eventuali ospiti. La cucina persiana è un'arte ereditata: difficilmente chi cucina recita le ricette con pesi, misure e tempi precisi.

Spesso si mette «quanto basta» di questo e si spegne il fuoco «quando si vede che è pronto» .

Il corso si propone, quindi, di far conoscere ai partecipanti la cultura, la tradizione e le tipiche ricette di questo Paese.

Contenuti

- O Introduzione dell'Iran: la Vecchia Persia
- O La cottura del riso Basmati
- O L'uso di spezie ed erbe aromatiche
- Antipasti caldi e freddi
- O Secondi piatti a base di pollo, manzo, montone, verdure
- Le zuppe
- Dolci a base di acqua di rose, cardamomo, miele, pistacchi, mandorle e noci
- O Come servire il Thè con il Samovar
- O Piatti e curiosità del Capodanno Persiano

DESTINATARI Operatori del settore, cuochi, addetti alla cucina

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 dicembre 2011

SEDE Venezia Mestre

0.5.4

CAKE DESIGN



Obiettivo del corso è far acquisire le competenze tecniche e le nozioni necessarie per la realizzazione di una torta decorata con un soggetto tridimensionale.

Contenuti

- O Differenza fra i dolci anglosassoni decorati e le torte italiane
- O Buttercake e chocolate butter cake, le basi ideali per i dolci decorati
- O Buttercream, ricetta, utilizzo ed alternative spiegazioni sulla preparazione in casa della pasta di zucchero e copertura di un dolce
- O Differenze fra la pasta di zucchero e le altre paste per decorazione come la pasta per modellare le figure e la flower paste.
- La ghiaccia reale
- O Breve spiegazione sul tipo di utensili necessari alla decorazione
- O Decorazione di una torta con soggetto tridimensionale

DESTINATARI Operatori del settore, pasticceri, cuochi

DURATA Il corso avrà la durata complessiva di 8 ore

ORARIO 9.00/13.00 -14.00/18.00

DATE 17 novembre 2011

SEDE Venezia Mestre

0.5.5

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

- O Cenni storici dello snack
- O Attrezzature e utensili del lavoro
- Gestione del servizio: preparazione, norme igieniche, presentazione, assortimento e qualità
- O I diversi tipi di pane per lo snack: toast, club sandwich, tramezzini, hamburger, hot dog, piadina, bruschetta e altri
- O Le salse base
- O Stuzzichini e cicchetti
- O 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 12/13 dicembre 2011

SEDE Venezia Mestre

0.5.6

BARTENDER

Il corso si rivolge a quegli operatori che vogliono migliorare la qualità del servizio, offrire ai propri clienti la possibilità di gustare Cocktails, Long Drinks ed Aperitivi, acquisire la professionalità di un "Barman" per migliorare il servizio, ampliare la clientela e creare qualcosa di nuovo e personalizzato.

Contenuti

- O Figura del barista/bartender
- O Tipologia di bar
- Attrezzature
- O Le sostanze nervine (caffè-tè-cioccolato)
- O Storia del caffè e delle "Botteghe" del caffè di Piazza San Marco
- I vini
- Tipologia di vinificazione
- O Tipi di vinificazione e tipi di spumantizzazione
- O Gli aperitivi
- La storia dello "Spritz"
- O L'Americano del "Bar Americano" in Piazza San Marco
- Il Bellini dell'Harry's Bar
- O Storia e sistemi di produzione dei "Cicchetti Veneziani"

DESTINATARI Operatori del settore, addetti Sala/Bar

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

ORARIO 9.00/13.00 –14.00/16.00

DATE 30/31 gennaio 2012

SEDE Venezia Mestre

0.5.7

CORSO OLIO: DALLA COLTIVAZIONE ALLA TAVOLA

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le informazioni e l'addestramento pratico necessari a riconoscere le qualità degli oli d'oliva reperibili sul mercato. Dalla coltivazione delle olive alle tecniche di produzione dell'olio, dalla classificazione merceologica fino alle proprietà nutrizionali e agli utilizzi dell'olio in cucina. In questo incontro si svilupperà una tecnica di degustazione adeguata per distinguere il buon olio di oliva da quelli di qualità scadente.

Contenuti

- O La storia dell'olio d'oliva
- O Classificazione e fattori qualitativi
- O Elementi biologici e nutrizionali e fattori qualitativi
- La produzione regionale italiana
- O Utilizzo dell'olio di oliva in cucina

DESTINATARI Addetti ai servizi di cucina

DURATA Il corso avrà la durata di 6 ore

ORARIO 10.00/13.00 -14.00/17.00

DATE 05 dicembre 2011

SEDE Venezia

0.5.8

COLAZIONI NEL MONDO



NOVITA'

Come nel simbolo delle Olimpiadi ad ogni colore un continente e ad ogni capitale una "colazione". Obiettivo del corso è far conoscere ai partecipanti la cultura e le tradizioni inerenti le colazioni nel Mondo.

Contenuti

- Colazione a New York
- Colazione a Sydney
- Colazione a Johannesburg
- Colazione a Parigi
- Colazione a Pechino

DESTINATARI Addetti ai servizi di Sala/Bar

DURATA Il corso avrà la durata di 6 ore

ORARIO 9.30/16.30

DATE 08 febbraio 2012

SEDE Venezia

0.5.9

LA RISTORAZIONE NELLE AZIENDE ALBERGHIERE



Obiettivo del corso è far conoscere ai partecipanti le dinamiche per rendere il proprio ristorante un punto di profitto importante e costante

L'andamento dei costi (fissi, variabili, g-cost) deve essere previsto, monitorato e portare ad un'ottimale gestione dei ricavi. Il corso affronterà i temi dell'analisi/controllo di gestione, del ricarico aziendale e della politica dei prezzi nelle aziende della ristorazione con particolare attenzione al Food-Cost al Budget ed alle tecniche di prevenzione degli sprechi.

Contenuti

- Introduzione al budget
- O Analisi del food-cost e prezzi di vendità del menu
- O Proiezione budget, centri di costo e responsabilità
- Scarti e perdite di peso
- O La gestione delle risorse umane, verticalità e orizzontalità
- La vendita e psicologia del cliente
- Comunicazione attiva
- O Le attività fondamentali di internet marketing per la ristorazione: SEO, PPC, distinzione tra social network e social media
- O Reveneu management della ristorazione

DESTINATARI Imprenditori alberghieri, food & beverage managers, maitre d'hotel, direttori d'albergo

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 05/06 marzo 2012

SEDE Venezia Mestre

0.5.10

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
- O La comunicazione all'interno del reparto e con gli altri reparti
- O Il supporto alla comunicazione: la modulistica funzionale del reparto Piani
- La gestione delle priorità
- Estetica personale
- O 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 14/15/16/17/18/21/22/23/24/25 novembre 2011

SEDE Venezia Mestre



COME DOVE QUANDO **0.7**



0.6 INFORMAZIONI GENERALI

0.6.1 PROGRAMMA DEI CORSI

OTTOBRE 2011							
CORSO	DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE		
Itinerari veneziani	28 ore	25-10-2011	2-12-2011	17.00/19.00 15.00/17.30	Venezia		
Lezioni di comunicazione	12 ore	24-10-2011	25-10-2011	9.30/16.30	Venezia Mestre		

NOVEMBR	E 201	1			
CORSO CORSO	DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE
Il Savoir faire internazionale	6 ore	3-11-2011	3-11-2011	9.30/16.30	Venezia Mestre
Informatica di base	40 ore	7-11-2011	18-11-2011	14.00/18.00	Venezia Marghera
CCNL Turismo guida alle assunzioni e gestione del personale	18 ore	7-11-2011	16-11-2011	14.30/17.30	Venezia Mestre
Gli eventi come valore aggiunto	12 ore	10-11-2011	24-11-2011	14.30/18.30	Venezia
Tecniche di housekeeping	40 ore	14-11-2011	25-11-2011	14.00/18.00	Venezia Mestre
L'arte di parlare in pubblico - base	12 ore	17-11-2011	18-11-2011	9.30/16.30	Venezia
Cake design	8 ore	17-11-2011	17-11-2011	9.00/18.00	Venezia Mestre

NOVEMBRE 2011							
CORSO	DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE		
Web marketing	24 ore	22-11-2011	7-12-2011	14.30/18.30	Venezia Marghera		
Cina-Venezia, viaggio di andata e ritorno	4 ore	24-11-2011	24-11-2011	9.30/13.30	Venezia		
Al mio segnale scatenate l'inferno	24 ore	28-11-2011	12-12-2011	9.00/18.00	Venezia Mestre		

DICEMBRE CORSO	2011 DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE
India-Venezia, viaggio di andata e ritorno	4 ore	1-12-2011	1-12-2011	9.30/13.30	Venezia
Microsoft Word base	40 ore	5-12-2011	20-12-2011	9.00/13.00	Venezia Marghera
Corso olio: dalla coltivazione alla tavola	6 ore	5-12-2011	5-12-2011	10.00/17.00	Venezia
Barista gastronomo con specializzazione in snack	14 ore	12-12-2011	13-12-2011	10.00/17.00	Venezia Mestre
Parole "incrociate"	6 ore	14-12-2011	14-12-2011	9.30/16.30	Venezia Mestre
La cucina persiana	16 ore	14-12-2011	15-12-2011	9.00/18.00	Venezia Mestre

0.6 INFORMAZIONI GENERALI

0.6.1
PROGRAMMA DEI CORSI

GENNAIO 2	012 durata	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE
Microsoft Excel base	40 ore	9-01-2012	20-01-2012	9.00/13.00	Venezia Marghera
Primi passi in cucina	37 ore	9-01-2012	13-01-2012	9.00/17.00	Venezia Mestre
La leadership	6 ore	11-01-2012	11-01-2012	9.30/16.30	Venezia Mestre
Aiuto pizzaiolo	20 ore	16-01-2012	20-01-2012	14.00/18.00	Venezia
Tecniche di Teamworking	6 ore	17-01-2012	17-01-2012	9.30/16.30	Venezia Mestre
Filare via perché filare non basta	4 ore	18-01-2012	18-01-2012	14.00/18.00	Venezia
La gestione del personale e le politiche retributive	20 ore	18-01-2012	15-02-2012	9.00/13.00	Venezia Mestre
L'arte di parlare in pubblico - avanzato	12 ore	24-01-2012	25-01-2012	9.30/16.30	Venezia
Cortesie per gli ospiti	6 ore	26-01-2012	26-01-2012	9.30/16.30	Venezia Mestre
Russia-Venezia, viaggio di andata e ritorno	4 ore	31-01-2012	31-01-2012	9.30/13.30	Venezia
Bartender	12 ore	30-01-2012	31-01-2012	9.00/16.00	Venezia Mestre

FEBBRAI0					
CORSO CORSO	DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE
Brasile-Venezia, viaggio di andata e ritorno	4 ore	28-02-2012	28-02-2012	9.30/13.30	Venezia
La Gestione del reclamo	6 ore	7-02-2012	7-02-2012	9.30/16.30	Venezia Mestre
Colazioni nel Mondo	6 ore	8-02-2012	8-02-2012	9.30/16.30	Venezia
Tecniche di time management	4 ore	9-02-2012	9-02-2012	9.30/13.30	Venezia
Il colloquio di lavoro	6 ore	15-02-2012	15-02-2012	9.30/16.30	Venezia Mestre
Microsoft Publisher base	30 ore	27-02-2012	6-03-2012	14.00/18.00	Venezia Marghera

MARZO 2012						
CORSO	DURATA	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE	
La ristorazione nelle aziende alberghiere	16 ore	5-03-2012	6-03-2012	9.00/18.00	Venezia Mestre	
Il pensiero laterale e il problem solving	6 ore	7-03-2012	7-03-2012	9.30/16.30	Venezia	
Un'arancia per due ovvero il processo negoziale	6 ore	14-03-2012	14-03-2012	9.30/16.30	Venezia Mestre	





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 confermare l'iscrizione, ciascun corsista dovrà versare, **entro 15 giorni**, 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.

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 19 SETTEMBRE 2011

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 SERVICE .11.12







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.

I NOSTRI CLIENTI

Enti e associazioni

- O Comune di Cavallino Treporti
- O FISASCAT CISL
- O UILTUCS UIL
- O Biennale di Venezia
- O Jesolo Turismo

Grandi aziende

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

Inoltre, a tutto giugno 2011, abbiamo svolto progetti formativi interaziendali che hanno coinvolto più di **200 aziende** di piccole e medie dimensioni del settore terziario.





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.

- O Rilevazione dei bisogni e macro progettazione
- O Co-progettazione
- O 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
- O Nuovi modelli di comportamento
- O 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.



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.74
0.7.2	LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIÒ CHE NON VIENE DETTO	PAG.74
0.7.3	IL SUCCESSO NEL PROPRIO LAVORO: SAPER DIRIGERE SE STESSI E I PROPRI COLLABORATORI	PAG.75
0.7.4	L'ARS ORATORIA: SAPER PARLARE IN PUBBLICO	PAG.76
0.7.5	TEAM BUILDING E TEAM WORKING	PAG.76
0.7.6	FARE MERCATO: STRATEGIE VINCENTI PER UN'IMPRESA DI SUCCESSO	PAG.77
0.7.7	CONTROLLO E ANALISI DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ TURISTICHE	PAG.78
0.7.8	LA GESTIONE DELLA SICUREZZA SUL LAVORO ALLA LUCE DEL NUOVO TESTO UNICO 2008 NELLE ATTIVITÀ TURISTICO RICETTIVE	PAG.78
0.7.9	L'EVOLUZIONE DEI GUSTI E DEI CONSUMI TURISTICI	PAG.79
0.7.10	COME RENDERE PIÙ ACCATTIVANTE L'IMMAGINE DELL'ALBERGO: PILLOLE DI VISUAL MERCHANDISING	PAG.80
0.7.11	TECNICHE DI COMUNICAZIONE AZIENDALE	PAG.80
0.7.12	TECNICHE DI SELEZIONE DEL PERSONALE	PAG.81
0.7.13	TECNICHE DI NEGOZIAZIONE	PAG.82
	SERVICE ALLE IMPRESE	PAG.83
	MODALITÀ D'ISCRIZIONE	PAG 8/

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
- O Comunicazione assertiva
- O Intelligenza emotiva ed empatia
- O Il bon ton del professionista
- O Cura della propria immagine
- O 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

LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIÒ 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

- O Il processo comunicativo
- O L'empatia
- O La gestualità del corpo

- Oll contenuto verbale: il linguaggio efficace
- O Il tono della voce
- O I comportamenti comunicativi
- La gestione del fraintendimento
- O L'ascolto attivo
- Il cliente contento

DURATA 1 giornata

PARTECIPANTI min. 10 max 12

QUOTA DI PARTECIPAZIONE € 450,00 +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

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

DURATA 2 giornate

PARTECIPANTI min. 10 max 12

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

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

- O La creazione di una squadra vincente
- O I diversi stili di leadership
- O Il concetto di responsabilità condivisa
- O La misurazione e la gestione dell'efficacia del gruppo
- O La motivazione dei membri del gruppo

- O La comunicazione aperta all'interno del gruppo
- O 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 adequate 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 consequenti.

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

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

DURATA 2 giornate

PARTECIPANTI min. 10 max 12

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

- O Le diverse tipologie di costo
- O Contribuzione e fatturato di equilibrio
- O Analisi di bilancio
- Rating bancario
- O 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 GESTIONE DELLA SICUREZZA SUL LAVORO ALLA LUCE DEL NUOVO TESTO UNICO 2008 NELLE ATTIVITÀ TURISTICO RICETTIVE

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

- O La legislazione di riferimento
- O I rischi per tipologia di attività presenti nella letteratura di settore
- O Gli adempimenti burocratici e le buone pratiche

O 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

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

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

DURATA 2 giornate

PARTECIPANTI min. 10 max 12

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

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

- O Teoria, processo e stili di comunicazione
- O Le modalità di comunicazione aziendale: obiettivi (che cosa), destinatari (chi) e strumenti (come)

- O La gestione dei gruppi di lavoro: leve motivazionali e fattori di coesione socio-operativi
- O 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.

À 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

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

DURATA 2 giornate

PARTECIPANTI min. 10 max 12

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

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

DURATA 2 giornate

PARTECIPANTI min. 10 max 12

QUOTA DI PARTECIPAZIONE € 700,00 +IVA a partecipante



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



MODALITÀ DI ISCRIZIONE

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

EBT SERVICÈ 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

PHOTO CREDITS fotografie di Laura De Marchi L'UN0 uovo comune di gallina PAG.01 **UGUALI E DIVERSI** uova di quaglia PAG.07 TRE REGNI corallo bianco PAG 13 **SENZA FINE** columbella rustica PAG.29 **CALCULUS** ciottoli di fiume PAG.35 **ALCHIMIA** foglia di siliquadro PAG.41

SEGRETI VOLONTÀ







Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana

Centro Direzionale Lybra - Via Delle Industrie 19/C/2 30175 Venezia Marghera c/o VEGA Parco Scientifico e Tecnologico Tel. 0415093133 - 3059 - 3041 - 3034 Fax 041509308 www.ebt.ve.it e-mail: info@ebt.ve.it

