

CATALOGO
FORMATIVO
2023/2024



EBTL
ENTE BILATERALE
TURISMO DEL LAZIO

CATALOGO
FORMATIVO
2023/2024



PRESENTAZIONE

EBTL - Ente Bilaterale Turismo del Lazio è un organismo unitario e paritetico costituito dalle Associazioni dei datori di lavoro di comparto aderenti a Confcommercio, Confesercenti e Confindustria, nonché dalle Organizzazioni Sindacali di categoria Filcams-CGIL, Fisascat-CISL, Uilutcs-UIL.

A fronte delle quote contrattuali mensilmente versate, EBTL offre gratuitamente a dipendenti e aziende iscritte molteplici servizi, tra cui:

- formazione (continua, obbligatoria e corsi di lingua);
- job in Tur – servizio di incontro domanda e offerta di lavoro;
- invio di dimissioni e risoluzioni consensuali telematiche;
- conciliazioni contenziosi di lavoro individuali e collettivi;
- collegi per arbitrati disciplinari;
- apprendistato (approvazione pareri di conformità, assistenza per redazione progetto formativo individuale e per la formazione);
- contributi per spese personali e sostegno alla genitorialità;
- contributo spese funerarie e in caso di infortunio sul lavoro;
- soggiorni estivi in Italia per figli e figlie degli iscritti;
- convenzioni con sconti e agevolazioni con aziende ed Enti vari;
- osservatorio permanente dei flussi turistici e del mercato del lavoro.

Per essere sempre aggiornati sulle attività e sui servizi di EBTL è possibile consultare il sito, iscriversi alla newsletter e seguire gli account social.

Contatti:

Via Agostino Depretis 70 – 00184 Roma
tel. 06.48907020 | info@ebtl.it | www.ebtl.it



INDICE

FORMAZIONE CONTINUA

AREA COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

L'accoglienza a misura dell'ospite	9
La comunicazione al telefono	9
Sguardi interculturali: l'antropologia dell'accoglienza nel turismo internazionale	10
Bon ton e savoir faire internazionale	10
La guest experience nel settore luxury	11
Storytelling per valorizzare la propria offerta	11
L'emozione come chiave della vendita	12
La gestione del complaint: strumenti di psicologia positiva	13
Pillole di dizione: usare la voce per accogliere e comunicare	13
Parlare in pubblico	14

AREA SALES - MARKETING - DIGITAL

Social media marketing per la promozione di aziende turistiche: Instagram e Facebook	16
L'uso della messaggistica istantanea per l'aumento del proprio business	17
Fotografia e grafica per smartphone	17
Personal branding e social network	18
Intelligenza artificiale: ChatGPT e Google Bard per il marketing	18
Social media e digital marketing: principi e strategie	19
Event management: come pianificare e gestire un evento di successo	20

AREA AMMINISTRAZIONE E FINANZA

Lettura del bilancio di esercizio e analisi dei costi di gestione nelle imprese alberghiere	22
Lettura del bilancio di esercizio e analisi dei costi di gestione nelle imprese della ristorazione	22

Lettura del bilancio di esercizio e analisi dei costi di gestione nelle imprese di viaggio	23
Il controllo di gestione nelle attività turistiche	24
Il business plan: strumenti e strategie	24
Bilancio di sostenibilità per le aziende del settore turismo	25
Il CCNL turismo	25
La busta paga base	26
La busta paga avanzato	27
Corso base per banconisti di agenzie di viaggi e tour operator, partite IVA e amministrazione	27
E-commerce: aspetti contabili, civilistici e fiscali	28

AREA MANAGEMENT

L'ospitalità accessibile	30
La protezione dei dati e la cyber security in azienda	30
La gestione degli appalti nel settore alberghiero	31
Leadership positiva nella gestione delle risorse umane	32
Risorse umane: retention aziendale e valorizzazione dei collaboratori	32
Diversity management: il mercato del lavoro italiano, il diversity in italia, buone pratiche nel settore turismo	33
Diversità generazionale in azienda: potenzialità e sfide	34
LinkedIn: recruitment e ricerca dei talenti	35
Revenue manager	35
Revenue management: la rivoluzione nello scenario attuale	36
Revenue management: formazione specifica per il turismo all'aria aperta	37

AREA INFORMATICA

Excel base	39
Excel avanzato	39
Google Drive e applicazioni	40

AREA FOOD&BEVERAGE

La cultura del breakfast	42
Breakfast experience: autenticità e sostenibilità	42

Corso di avvicinamento al vino	43
La riduzione degli sprechi nell'area F&B, tra sostenibilità economica e responsabilità sociale	44
F&B manager	45
Bartender	46
Il personale di sala: l'arte dell'accoglienza nel servizio	47

AREA HOUSEKEEPING

Pillole di housekeeping: introduzione alla professione e tecniche di servizio	49
Housekeeping avanzato: eccellenza nel servizio e gestione del team	49
La riduzione degli sprechi nel reparto housekeeping	50
Governante d'albergo	51
Tecniche di housekeeping: la cultura della pulizia e tecniche di servizio	51

AREA BENESSERE ORGANIZZATIVO

La comunicazione efficace	54
Costruire la fiducia: tecniche di trasformazione dei conflitti	54
La negoziazione vincente	55
La gestione della delega	56
Tecniche di teamworking: la squadra che ha successo	56
La gestione dello stress	57
Il pensiero laterale e la creatività	57
Agenda mentale: time management ed efficacia personale	58
Decision making e problem solving in contesti complessi	59
Empowerment e identità professionale	59
Happy work-life balance: la buona routine giornaliera di allenamento alla felicità	60

FORMAZIONE DI LINGUA

AREA CORSI DI LINGUA PLURIMODULARI

Inglese Francese Spagnolo Tedesco Portoghese Russo Cinese Giapponese Italiano per stranieri	63
---	----

AREA CORSI PROFESSIONALI DI LINGUA INGLESE

Let's talk together: laboratori settimanali di conversazione in lingua inglese	67
Lingua inglese per la sala e il bar	67
Gestire e-mail business e telefonate in lingua inglese	68

FORMAZIONE OBBLIGATORIA IN MATERIA DI IGIENE, SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

AREA PRIMA FORMAZIONE

Formazione generale e specifica art. 37 d. lgs. 81/08 - rischio basso	71
---	----

AREA GESTIONE EMERGENZE

Addetto al primo soccorso	73
Addetto alla squadra antincendio – attività livello 1 (ex rischio basso)	74
Addetto alla squadra antincendio – attività livello 2 (ex rischio medio)	74
Addetto alla squadra antincendio – attività livello 3 (ex rischio elevato)	75

AREA PREVENIONE E PROTEZIONE

RLS – rappresentante dei lavoratori per la sicurezza	78
Preposti	79
Dirigenti	80
DDL che assume il ruolo di RSPP	81

AREA IGIENE ALIMENTARE - HACCP

HACCP Addetti	83
HACCP Responsabili	84



FORMAZIONE
CONTINUA





AREA
COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA



COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

L'ACCOGLIENZA A MISURA DELL'OSPITE

Il corso ha come obiettivo quello di conoscere, analizzare e misurare la qualità dei processi di accoglienza degli ospiti attraverso la conoscenza e la progettazione del processo: la scelta, lo stare, le attività, i servizi offerti e l'idea che l'ospite porta a casa.

Contenuti:

- individuazione e interpretazione dei bisogni e delle aspettative dell'ospite;
- tecniche di osservazione, ascolto attivo ed empatia;
- l'esperienza dell'accoglienza in base al proprio business;
- le fasi del processo di accoglienza e gestione del cliente;
- l'accoglienza 4.0 dell'ospite;
- problem solving e gestione del reclamo;
- strumenti di customer satisfaction;
- focus di business e territoriale.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza

LA COMUNICAZIONE AL TELEFONO

il corso ha l'obiettivo di far comprendere l'importanza della comunicazione telefonica, sviluppare competenze di comunicazione efficace nella gestione del proprio target di clientela misurandosi sulla gestione delle situazioni complesse al telefono.

Contenuti:

- introduzione alla comunicazione al telefono;

- la comunicazione efficace nella gestione della chiamata;
- la gestione di situazioni complesse;
- simulazioni.

Durata: 6 ore

Modalità: in presenza/online

SGUARDI INTERCULTURALI: L'ANTROPOLOGIA DELL'ACCOGLIENZA NEL TURISMO INTERNAZIONALE

I partecipanti avranno una panoramica completa dell'antropologia dell'accoglienza nel turismo russo, cinese, giapponese, americano, europeo e dei paesi arabi. Attraverso contenuti mirati, i partecipanti saranno in grado di applicare le conoscenze e le competenze acquisite per migliorare l'esperienza degli ospiti promuovendo una comunicazione interculturale positiva. Durante il corso sarà fornito un piccolo vocabolario in lingua.

Contenuti:

- introduzione all'antropologia dell'accoglienza nel turismo russo, cinese, giapponese, americano, europeo e dei paesi arabi;
- dinamiche interne ed esterne nell'accoglienza;
- affrontare le sfide interculturali per comprenderci;
- frasario in lingua: piccolo vocabolario per accogliere.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza

BON TON E SAVOIR FAIRE INTERNAZIONALE

Il corso ha l'obiettivo di conoscere le regole del bon ton per accogliere e vivere il servizio come un'arte attraverso la conoscenza del galateo internazionale 4.0. Sarà adottato un modello di analisi della comunicazione internazionale e verranno presentati i fondamenti della comunicazione con persone con culture differenti.

Contenuti:

- Il significato del bon ton e le regole del galateo 4.0;
- la comunicazione interculturale efficace;
- valori culturali di fondo: spazio e tempo, pubblico/privato, gerarchia, status, rispetto, famiglia, lealtà, fair play;
- codici verbali e non verbali: scelta delle parole e degli argomenti, espressioni, gesti, odori, rumori corporei, distanza tra i corpi, oggetti, vestiti e status symbol, colori;
- le criticità insite nella comunicazione interculturale.

Durata: 6 ore**Modalità:** in presenza

LA GUEST EXPERIENCE NEL SETTORE LUXURY

L'obiettivo del corso è quello di saper accogliere e soddisfare le esigenze nel settore luxury conoscendone i contenuti di professionalità e standard.

Contenuti:

- caratteristiche dell'ospite nel settore luxury;
- le aspettative e gli standard dalla prima impressione alla cura dei dettagli;
- la conoscenza dei servizi offerti;
- le strategie di vendita e le fasi emozionali;
- la misurazione dell'esperienza e la gestione delle criticità.

Durata: 12 ore**Modalità:** in presenza/online

STORYTELLING PER VALORIZZARE LA PROPRIA OFFERTA

L'obiettivo del corso è quello di sviluppare competenze nel creare un'esperienza coinvolgente attraverso la narrazione. Comprendere l'unicità del servizio offerto non solo come spettatori esterni, ma anche come protagonisti della storia. Attraverso esercizi pratici e casi studio, i partecipanti

impareranno a utilizzare il potere della narrazione e della voce per rendere unica e coinvolgente l'esperienza del cliente.

Contenuti:

- cosa è lo storytelling: origini, regole, errori da evitare;
- tecniche e abilità necessarie;
- la costruzione di una storia: le fasi del racconto;
- uso della voce nello storytelling verbale;
- uso del linguaggio e della giusta comunicazione nella costruzione della guest experience, empatia, emozione, ricordi;
- case-histories.

Durata: 6 ore

Modalità: in presenza/online

L'EMOZIONE COME CHIAVE DELLA VENDITA

L'obiettivo del corso è quello di fornire le competenze essenziali per padroneggiare l'arte della vendita attraverso l'uso potente dell'emozione, della narrazione e dell'empatia. Un percorso coinvolgente alla scoperta di come l'emozione possa diventare la chiave per soddisfare le aspettative e le necessità degli ospiti. Saranno esplorati i concetti di empatia e ascolto attivo per comprendere le esigenze degli ospiti e gestire situazioni di tensione e conflitto.

Contenuti:

- l'emozione come chiave della vendita;
- l'arte della narrazione e il potere dell'empatia;
- soddisfare l'ospite attraverso l'esperienza;
- gestire le emozioni e i conflitti;
- il ruolo dell'empatia nell'ospitalità.

Durata: 8 ore

Modalità: in presenza

LA GESTIONE DEI COMPLAINT: STRUMENTI DI PSICOLOGIA POSITIVA

Il corso ha l'obiettivo di utilizzare il giusto stile comunicativo per trasformare il complaint in una opportunità. Particolare attenzione sarà dedicata alla gestione della propria emotività durante la fase di complaint attraverso la conoscenza di strategie mirate a mantenere un atteggiamento positivo e costruttivo nell'interazione con i clienti insoddisfatti. Il corso esplorerà, inoltre, il ruolo fondamentale della squadra su come incoraggiare un ambiente di feedback costruttivo e di miglioramento continuo.

Contenuti:

- la gestione dei complaint;
- fondamenti di psicologia positiva;
- l'approccio empatico alla gestione dei feedback;
- trasformare le critiche in opportunità;
- gestione emotiva e stress;
- ruolo del team e del feedback costruttivo.

Durata: 8 ore

Modalità: in presenza

PILLOLE DI DIZIONE: USARE LA VOCE PER ACCOGLIERE E COMUNICARE

Il corso ha l'obiettivo di fornire gli strumenti necessari per sfruttare al meglio la propria voce come strumento per accogliere e comunicare efficacemente, migliorando le relazioni e l'esperienza del cliente esterno e interno.

Contenuti:

- la dizione e la comunicazione vocale;
- migliorare l'articolazione e la pronuncia (simulazioni);
- modulare il tono e il ritmo della voce;

- gestire l'ansia da comunicazione;
- comunicazione empatica e ascolto attivo: come adattare la voce;
- comunicazione efficace nel servizio: la voce autentica.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza

PARLARE IN PUBBLICO

Il corso ha l'obiettivo di sviluppare una comunicazione pubblica efficace che valorizzi la leadership attraverso il linguaggio verbale e non verbale. Il corso, inoltre, mira a fornire gli strumenti necessari per sviluppare una comunicazione competente che influenzi positivamente gli interlocutori durante riunioni, presentazioni e interventi all'interno dell'ambiente lavorativo. Particolare attenzione sarà dedicata alla gestione della propria emotività durante la fase di esposizione attraverso la conoscenza di strategie utili a superare gli ostacoli.

Contenuti:

- fondamenti della comunicazione efficace;
- strutturare e organizzare il messaggio;
- comunicazione verbale e linguaggio efficace;
- comunicazione non verbale e impatto della gestualità;
- gestione del tempo e delle interruzioni;
- presentazioni visive e supporti audiovisivi.

Durata: 16 ore

Modalità: in presenza



AREA

SALES – MARKETING – DIGITAL



SALES - MARKETING - DIGITAL

SOCIAL MEDIA MARKETING PER LA PROMOZIONE DI AZIENDE TURISTICHE: INSTAGRAM E FACEBOOK

Il corso ha l'obiettivo di fornire gli strumenti pratici e operativi per promuovere l'azienda utilizzando i maggiori social network di cui saranno esplorate funzionalità, strumenti, target e caratteristiche. Il digital marketing rappresenta la sfida del settore, in particolare per la piccola e media impresa. Avere nella propria squadra risorse formate sull'uso dei social network aumenta la capacità di comunicare i valori aziendali e del territorio.

Contenuti:

- il web 2.0, social site e social network;
- pianificazione e promozione strategica della presenza della propria azienda sul web 2.0;
- social media marketing: utilizzare i social site per fare marketing;
- cosa comunicare, come comunicare;
- scrivere il piano editoriale per la comunicazione social;
- Facebook: come aprire una pagina, cosa scrivere, come scrivere, quando scrivere, gestire la pagina in più lingue, i differenti tipi di post, come coinvolgere gli utenti della pagina, come leggere e interpretare le statistiche, advertising a pagamento, il pixel di Facebook, le analytics e le audience basate sul pixel, la gestione delle recensioni, cenni su business manager;
- Instagram: come aprire l'account, creare una lista di follower, la pubblicazione delle immagini e l'uso dei filtri, la scelta degli hashtag, gli instagrammer, monitorare i risultati.

Durata: 12 ore

Modalità: online

L'USO DELLA MESSAGGISTICA ISTANTANEA PER L'AUMENTO DEL PROPRIO BUSINESS

L'obiettivo del corso è fornire le competenze necessarie per utilizzare in modo efficace la messaggistica istantanea al fine di promuovere e aumentare il proprio business. Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di sfruttare al meglio le opportunità offerte dalla messaggistica istantanea per interagire con i clienti, migliorare la loro visibilità online e aumentare le prenotazioni e le vendite.

Contenuti:

- introduzione e scelta delle piattaforme e strumenti adeguati;
- automazione e risposta rapida;
- gestione, monitoraggio e analisi;
- strategie a lungo termine;
- esercitazioni pratiche.

Durata: 6 ore

Modalità: in presenza

FOTOGRAFIA E GRAFICA PER SMARTPHONE

Il corso mira a fornire ai partecipanti le competenze necessarie per utilizzare in modo efficace smartphone per la fotografia e la grafica, consentendo loro di creare contenuti visivi di alta qualità per scopi professionali.

Contenuti:

- principi e tecniche di utilizzo dello smartphone per la fotografia;

- editing fotografico per smartphone: uso delle app e creazione di uno stile coerente;
- grafica e design su smartphone, esercitazioni pratiche.

Durata: 9 ore

Modalità: in presenza

PERSONAL BRANDING E SOCIAL NETWORK

L'obiettivo del corso è guidare i partecipanti nella creazione e nello sviluppo del loro personal brand online attraverso l'uso efficace dei social network. Questo include l'ottimizzazione del profilo personale, la costruzione di una presenza online autentica e la capacità di utilizzare i social network per raggiungere obiettivi professionali.

Contenuti:

- introduzione ai concetti fondamentali del personal branding e la sua importanza;
- creazione di una strategia di personal branding;
- panoramica e utilizzo efficace dei principali social network;
- costruzione del personal brand online;
- networking e opportunità professionali.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza

INTELLIGENZA ARTIFICIALE: CHATGPT E GOOGLE BARD PER IL MARKETING

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una comprensione approfondita delle applicazioni di intelligenza artificiale come ChatGPT e Google Bard nel contesto del marketing nel settore turismo, consentendo loro di

sfruttare queste tecnologie per ottimizzare le strategie di marketing e migliorare la soddisfazione del cliente.

Contenuti:

- panoramica sull'intelligenza artificiale nel settore turismo e nel marketing;
- spiegazione delle potenzialità di ChatGPT e Google Bard nel miglioramento delle strategie di marketing;
- utilizzo di ChatGPT per l'interazione con i clienti e approfondimento sull'utilizzo di ChatGPT per l'automazione delle interazioni con i clienti;
- strategie di marketing con Google Bard.

Durata: 3 ore

Modalità: online

SOCIAL MEDIA&DIGITAL MARKETING: PRINCIPI E STRATEGIE

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una comprensione approfondita dei principi e delle strategie del marketing digitale e dei social media, adattati alle esigenze del settore turismo, consentendo loro di sviluppare competenze avanzate per promuovere i servizi aziendali.

Contenuti:

- cos'è un piano di marketing;
- gli obiettivi, il monitoring e tracciamento dati del piano;
- approfondimento e targeting dei clienti;
- posizionamento aziendale;
- pianificazione dei contenuti;
- piano media;
- definizione del budget;
- analisi della situazione tipo;
- il processo che guida il cliente;
- analisi dei competitor;
- strategie per ottenere risultati;

- la scelta degli strumenti;
- il monitoraggio;
- l'analisi dei dati;
- esercitazioni pratiche.

Durata: 12 ore

Modalità: online

EVENT MANAGEMENT: COME PIANIFICARE E GESTIRE UN EVENTO DI SUCCESSO

L'obiettivo del corso è fornire una panoramica estesa sulle diverse tipologie di evento, sulle modalità e le tecniche di ideazione, gestione e report di eventi sia aziendali che privati al fine di integrare l'offerta e la promozione dei servizi, dei prodotti e delle stesse strutture ricettive e di intrattenimento. L'analisi approfondita di business case e un approccio partecipativo e interattivo consentiranno di fornire ai partecipanti una serie di veri e propri tool utili per poter organizzare in prima persona gli eventi o per avere un perfetto (e consapevole) coordinamento con fornitori esterni (agenzie e/o event manager) nel caso la struttura decida di affidarsi in outsourcing per la realizzazione dell'evento stesso.

Contenuti:

- le tipologie di evento e i differenti approcci nella ideazione, gestione e report;
- l'analisi dei pubblici a cui vogliamo rivolgerci con l'evento: il target profiling;
- il processo creativo, il paper di presentazione progetto dell'evento, la formulazione del budget a tre variabili;
- la gestione dello staff organizzativo;
- la selezione dei fornitori, dei collaboratori esterni e degli artisti;
- gli aspetti burocratici e amministrativi;
- il ruolo della comunicazione e dei social media;
- il report dell'evento;
- la massimizzazione in termini di immagine e di ROI dell'evento stesso.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza



AREA

AMMINISTRAZIONE E FINANZA



AMMINISTRAZIONE E FINANZA

LETTURA DEL BILANCIO DI ESERCIZIO E ANALISI DEI COSTI DI GESTIONE NELLE IMPRESE ALBERGHIERE

Il corso ha l'obiettivo di formare alla pianificazione, al monitoraggio e alla rendicontazione delle attività finanziarie al fine di gestire al meglio il bilancio della propria impresa. Si forniranno, pertanto, le principali conoscenze del modello di bilancio e le relative chiavi di interpretazione. Particolare attenzione sarà data alla predisposizione di report, budget e forecast.

Contenuti:

- la lettura della performance di un'impresa del comparto alberghiero attraverso il bilancio di esercizio;
- l'analisi dei costi e modalità di determinazione del break even point;
- il processo di budgeting e di definizione degli obiettivi di gestione;
- l'interpretazione della dinamica finanziaria;
- misurazioni e report.

Durata: 12 ore

Modalità: online

LETTURA DEL BILANCIO DI ESERCIZIO E ANALISI DEI COSTI DI GESTIONE NELLE IMPRESE DELLA RISTORAZIONE

Il corso ha l'obiettivo di formare alla pianificazione, al monitoraggio e alla rendicontazione delle attività finanziarie al fine di gestire al meglio il bilancio della propria impresa. Si forniranno, pertanto, le principali conoscenze del modello di bilancio e le relative chiavi di interpretazione.

Particolare attenzione sarà data alla predisposizione di report, budget e forecast.

Contenuti:

- la lettura della performance di un'impresa del comparto della ristorazione attraverso il bilancio di esercizio;
- l'analisi dei costi e modalità di determinazione del break even point;
- il processo di budgeting e di definizione degli obiettivi di gestione;
- l'interpretazione della dinamica finanziaria;
- misurazioni e report.

Durata: 12 ore

Modalità: online

LETTURA DEL BILANCIO DI ESERCIZIO E ANALISI DEI COSTI DI GESTIONE NELLE IMPRESE DI VIAGGIO

Il corso ha l'obiettivo di formare alla pianificazione, al monitoraggio e alla rendicontazione delle attività finanziarie al fine di gestire al meglio il bilancio della propria impresa. Si forniranno, pertanto, le principali conoscenze del modello di bilancio e le relative chiavi di interpretazione. Particolare attenzione sarà data alla predisposizione di report, budget e forecast.

Contenuti:

- la lettura della performance di un'impresa del comparto viaggi attraverso il bilancio di esercizio;
- l'analisi dei costi e modalità di determinazione del break even point;

- il processo di budgeting e di definizione degli obiettivi di gestione;
- l'interpretazione della dinamica finanziaria;
- misurazioni e report.

Durata: 12 ore

Modalità: online

IL CONTROLLO DI GESTIONE NELLE ATTIVITÀ TURISTICHE

L'obiettivo del corso è fornire le conoscenze base relative al controllo di gestione e alla capacità di pianificare e monitorare le performance dell'azienda.

Contenuti:

- le tipologie di evento e i differenti approcci nella ideazione, gestione e report;
- la variabilità dei costi e l'analisi della marginalità;
- come analizzare i costi e la marginalità per un efficace processo decisionale sulla convenienza di nuovi investimenti, definizione del prezzo minimo di vendita, esternalizzazione servizi, ecc.;
- casi studio e calcolo del costo pieno tramite il metodo dei centri di costo;
- la misurazione della performance non finanziaria: la balanced scorecard.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza/online

IL BUSINESS PLAN: STRUMENTI E STRATEGIE

L'obiettivo del corso è quello di fornire gli elementi qualitativi e quantitativi da considerare nella pianificazione strategica di lungo periodo di un'impresa del comparto turistico, attraverso la conoscenza delle fasi per la predisposizione di un business plan per le aziende del settore.

Contenuti:

- le sezioni qualitative e quantitative di un business plan;
- le modalità descrittive di un business model;

- elementi di valutazione del rischio e di governance aziendale;
- la stima dei ricavi e dei costi e il ciclo attivo e passivo prospettico;
- analisi degli investimenti futuri;
- budget di cassa prospettici e prevenzione alla tensione finanziaria;
- conto economico e stato patrimoniale prospettici;
- le strategie competitive e di innovazione.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza/online

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ PER LE AZIENDE DEL SETTORE TURISMO

L'obiettivo del corso è quello di fornire ai partecipanti una solida comprensione dei principi e delle pratiche necessarie per sviluppare e implementare efficacemente un bilancio di sostenibilità all'interno delle aziende del settore turismo, contribuendo così a promuovere pratiche aziendali responsabili e a rispondere alle crescenti esigenze di sostenibilità aziendale.

Contenuti:

- principi di sostenibilità nel settore turismo;
- creazione di un bilancio di sostenibilità;
- comunicazione e reporting;
- sostenibilità nella catena di fornitura e nell'operatività.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza/online

IL CCNL TURISMO

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una lettura del contratto collettivo nazionale del lavoro nel settore turismo, consentendo loro di acquisire conoscenze dettagliate sulle normative, i diritti e gli obblighi contrattuali applicabili alle loro posizioni lavorative.

Contenuti:

- struttura e organizzazione del contratto collettivo nazionale del lavoro nel settore turismo;
- diritti e doveri dei lavoratori e dei datori di lavoro in conformità con il contratto collettivo;
- normative sulle condizioni di lavoro, i salari, gli orari e i benefici;
- procedure per la risoluzione delle controversie e la gestione dei reclami;
- applicazione pratica del contratto collettivo nei contesti lavorativi specifici del settore turismo;
- struttura e organizzazione del CIT territoriale del Lazio nel settore turismo;
- aggiornamenti e modifiche recenti al contratto collettivo nazionale del lavoro.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza/online

LA BUSTA PAGA BASE

L'obiettivo del corso è dotare i partecipanti delle competenze necessarie per comprendere, gestire e interpretare le proprie buste paga in modo conforme alle normative e al contratto, fornendo loro una conoscenza efficace della materia.

Contenuti:

- struttura e contenuto delle buste paga;
- introduzione al calcolo delle retribuzioni e normative contrattuali;
- normative del lavoro legate alla retribuzione nel settore turismo;
- gestione delle prestazioni sociali e dei contributi previdenziali;
- risoluzione delle problematiche e delle domande comuni legate alla busta paga.

Durata: 6 ore

Modalità: in presenza

LA BUSTA PAGA AVANZATO

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti che ricoprono posizioni di responsabilità come manager o capi servizio nel settore turismo, una conoscenza dettagliata delle buste paga legata alle normative e al CCNL Turismo.

Contenuti:

- struttura e contenuto delle buste paga;
- calcolo delle retribuzioni, stipendi, straordinari e benefit;
- approfondimento delle differenze tra retribuzione lorda e netta e implicazioni finanziarie per la gestione del personale;
- normative del lavoro legate alla retribuzione nel settore turismo;
- procedure di pagamento, scadenze e responsabilità per garantire il pagamento tempestivo e accurato dei salari;
- gestione delle prestazioni sociali e dei contributi previdenziali per il personale di gestione;
- risoluzione delle problematiche finanziarie e delle domande comuni legate alla busta paga.

Durata: 9 ore

Modalità: in presenza

CORSO BASE PER BANCONISTI DI AGENZIE DI VIAGGI E TOUR OPERATOR, PARTITE IVA E AMMINISTRAZIONE

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una formazione completa e pratica sulle competenze di base necessarie per lavorare come banconisti in agenzie di viaggi, concentrandosi sulla gestione amministrativa e operativa.

Contenuti:

- normative e procedure relative alle agenzie di viaggi e ai tour operator nel settore turismo;
- ruolo e responsabilità dei banconisti nelle agenzie di viaggi;
- gestione delle prenotazioni e dei servizi turistici per i clienti;
- elementi di amministrazione aziendale per i tour operator con partita IVA;
- documentazione fiscale e contabile per le attività turistiche;

- risoluzione delle problematiche comuni legate alle attività di banconisti e tour operator;
- miglioramento delle competenze di comunicazione e di assistenza clienti.

Durata: 12 ore

Modalità: online

E-COMMERCE: ASPETTI CONTABILI, CIVILISTICI E FISCALI

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una comprensione approfondita degli aspetti contabili, civilistici e fiscali legati all'e-commerce nel settore viaggi, consentendo loro di gestire in modo efficace e conforme le transazioni online e le operazioni finanziarie.

Contenuti:

- le tipologie di evento e i differenti approcci nella ideazione, gestione e report;
- fondamenti dell'e-commerce nel settore turismo;
- normative e regolamenti contabili per le attività di e-commerce;
- gestione delle transazioni finanziarie online;
- implicazioni fiscali dell'e-commerce e modalità di dichiarazione dei redditi;
- aspetti civilistici delle transazioni elettroniche e dei contratti online;
- strumenti e procedure per la registrazione e la gestione delle transazioni elettroniche;
- risoluzione delle problematiche comuni legate all'e-commerce nel settore turismo.

Durata: 12 ore

Modalità: online



AREA
MANAGEMENT



MANAGEMENT

L'OSPITALITÀ ACCESSIBILE

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti l'idea di un'ospitalità accessibile che faccia sentire ogni ospite protagonista attivo della propria vacanza.

Contenuti:

- le regole per costruire un'ospitalità accessibile;
- dalle disabilità ai bisogni, come rispondere con competenza alle esigenze specifiche di ciascun ospite;
- utilizzare la terminologia corretta per comunicare l'accessibilità in tutte le sue forme.

Durata: 6 ore

Modalità: in presenza/online

LA PROTEZIONE DEI DATI E LA CYBER SECURITY IN AZIENDA

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una comprensione approfondita delle best practice di protezione dei dati e delle misure di cyber security necessarie per proteggere le informazioni sensibili aziendali con particolare attenzione alle caratteristiche proprie del settore.

Contenuti:

- concetti fondamentali di protezione dei dati e della privacy;
- regolamenti e leggi sulla protezione dei dati, inclusi il GDPR (general data protection regulation) e altre normative rilevanti;
- minacce informatiche comuni e strategie di prevenzione;

- gestione delle informazioni aziendali sensibili e riservate;
- strumenti e tecniche per la sicurezza informatica aziendale;
- procedure di reporting e risposta agli incidenti di sicurezza;
- sensibilizzazione dei dipendenti sulla cyber security;
- risoluzione delle problematiche comuni legate alla protezione dei dati e alla cyber security.

Durata: 9 ore

Modalità: in presenza/online

LA GESTIONE DEGLI APPALTI NEL SETTORE ALBERGHIERO

L'obiettivo del corso è fornire partecipanti una conoscenza approfondita delle best practice di gestione degli appalti nel settore alberghiero, consentendo loro una performance efficiente e strategica sull'operatività alberghiera.

Contenuti:

- importanza della gestione degli appalti nel settore alberghiero;
- normative contrattuali di riferimento;
- procedure di selezione dei fornitori e negoziazione contrattuale;
- gestione del ciclo di approvvigionamento, controllo dei costi e ottimizzazione dei processi;
- normative e compliance relative agli appalti nel settore alberghiero;
- risoluzione delle problematiche comuni legate alla gestione degli appalti.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza/online

LEADERSHIP POSITIVA NELLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una comprensione approfondita delle pratiche di leadership positiva nella gestione delle risorse umane con particolare attenzione alle caratteristiche del settore turismo, consentendo loro di sviluppare competenze di leadership efficaci per motivare, gestire e sviluppare il personale.

Contenuti:

- concetti chiave di leadership positiva e benefici nell'ambito delle risorse umane;
- comunicazione efficace e capacità di ascolto nella leadership;
- coaching e sviluppo delle competenze dei dipendenti;
- gestione del cambiamento e adattabilità nell'industria turistica;
- leadership etica e responsabilità sociale d'impresa nel settore turismo;
- risoluzione dei conflitti e gestione delle sfide nelle relazioni interpersonali;
- sviluppo di una cultura organizzativa positiva e inclusiva;
- miglioramento delle competenze di leadership per la gestione del personale nel settore turismo.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza/online

RISORSE UMANE: RETENTION AZIENDALE E VALORIZZAZIONE DEI COLLABORATORI

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti competenze chiave per la retention aziendale e la valorizzazione dei collaboratori nel settore turismo, consentendo loro di sviluppare strategie e pratiche efficaci per attirare, trattenere e motivare il personale.

Contenuti:

- importanza della retention aziendale e dell'engagement dei dipendenti nel settore turismo;

- analisi delle esigenze dei collaboratori e sviluppo di programmi di incentivazione;
- gestione della comunicazione interna ed esterna per promuovere una cultura aziendale positiva;
- sviluppo di piani di formazione e sviluppo delle competenze per il personale;
- strategie per la gestione del talento e la crescita professionale nel settore turismo;
- monitoraggio delle prestazioni e valutazione continua per la valorizzazione dei collaboratori;
- creazione di un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso della diversità;
- risoluzione delle problematiche comuni legate alla retention e alla valorizzazione dei collaboratori.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza/online

DIVERSITY MANAGEMENT: IL MERCATO DEL LAVORO ITALIANO, IL DIVERSITY IN ITALIA, BUONE PRATICHE NEL SETTORE TURISMO

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una comprensione approfondita delle dinamiche del mercato del lavoro italiano in relazione alla diversità e dell'importanza delle buone pratiche di diversity management nel settore turismo, consentendo loro di promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e diversificato.

Contenuti:

- panoramica del mercato del lavoro italiano e delle tendenze legate alla diversità;
- concetti chiave di diversity management e il loro impatto nell'industria turistica;
- approfondimento delle sfide e delle opportunità legate alla diversità nel contesto italiano;
- migliori pratiche per la gestione della diversità nelle organizzazioni turistiche;

- creazione di una cultura aziendale inclusiva e rispettosa della diversità;
- sviluppo di politiche e programmi di diversity management;
- comunicazione efficace e formazione per promuovere l'inclusione e la diversità;
- risoluzione delle problematiche comuni legate alla gestione della diversità nel settore turismo.

Durata: 15 ore

Modalità: in presenza/online

DIVERSITÀ GENERAZIONALE IN AZIENDA: POTENZIALITÀ E SFIDE

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una comprensione approfondita della diversità generazionale in azienda e delle opportunità e sfide ad essa associate, consentendo loro di gestire in modo efficace una forza lavoro multigenerazionale.

Contenuti:

- introduzione alla diversità generazionale nelle organizzazioni turistiche;
- analisi delle caratteristiche, dei valori e delle aspettative delle diverse generazioni;
- comunicazione intergenerazionale ed efficacia nella collaborazione;
- sviluppo di programmi di mentoring e scambio di conoscenze intergenerazionali;
- gestione delle differenze generazionali nei processi di selezione e retention;
- risoluzione delle problematiche comuni legate alla diversità generazionale;
- creazione di un ambiente di lavoro armonioso e inclusivo per tutte le generazioni;
- approcci innovativi per sfruttare il potenziale delle diverse generazioni nell'industria turistica.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza/online

LINKEDIN: RECRUITMENT E RICERCA DEI TALENTI

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le competenze necessarie per utilizzare LinkedIn come una potente piattaforma di recruitment e ricerca dei talenti nel settore turismo, consentendo loro di identificare e attrarre i migliori professionisti per le loro organizzazioni.

Contenuti:

- panoramica delle potenzialità di LinkedIn come strumento di recruitment;
- creazione di un profilo LinkedIn professionale e attraente;
- utilizzo delle funzioni di ricerca avanzata per individuare candidati qualificati;
- strategie di networking e coinvolgimento per costruire relazioni professionali;
- creazione di annunci di lavoro efficaci e di campagne di recruiting;
- tecniche di valutazione dei candidati e interviste di selezione;
- compliance e rispetto delle leggi sulla privacy nella ricerca dei talenti;
- risoluzione delle problematiche comuni legate alla ricerca dei talenti su LinkedIn.

Durata: 16 ore

Modalità: in presenza/online

REVENUE MANAGEMENT

Il corso ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti le conoscenze base della materia, utili per poter iniziare un approccio di revenue management nella propria impresa e per ottimizzare le proprie strategie tariffarie, prevedendo la domanda del mercato, monitorando le strategie di pricing dei propri competitor e controllando che tutti i canali distributivi siano allineati.

Contenuti:

- definizione e caratteristiche del revenue management;
- gli indici fondamentali e il loro calcolo;
- il pick up: definizione e utilità;
- piani tariffari fondamentali per una corretta strategia di revenue management;

- il forecast: utilità e calcolo;
- la massimizzazione del fatturato;
- i competitor;
- analisi, programmazione e strategie attraverso software di monitoraggio dei competitor;
- strategie di posizionamento;
- approccio innovativo alle strategie di pricing;
- OTAs e inbound marketing;
- il principio di Pareto e la nozione di assumption;
- budget dei ricavi;
- esercitazioni.

Durata: 30 ore

Modalità: in presenza/online

REVENUE MANAGEMENT: LA RIVOLUZIONE NELLO SCENARIO ATTUALE

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una comprensione approfondita delle moderne strategie di revenue management nel contesto attuale del settore turismo, consentendo loro di ottimizzare la gestione dei prezzi e delle disponibilità per massimizzare i profitti aziendali.

Contenuti:

- analisi dei concetti fondamentali del revenue management alla luce del contesto attuale;
- analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza nell'ottica del revenue management;
- strumenti e tecnologie avanzate per la gestione dei prezzi e delle disponibilità;
- definizione delle strategie di prezzo e promozione basate sui dati e sulle previsioni;
- gestione delle tariffe dinamiche e degli aggiornamenti in tempo reale;
- valutazione della redditività delle varie tipologie di clienti e segmenti di mercato;

- implementazione di politiche di cancellazione e politiche di prenotazione flessibili.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza/online

REVENUE MANAGEMENT: FORMAZIONE SPECIFICA PER IL TURISMO ALL'ARIA APERTA

Il corso operativo di revenue management per le strutture ricettive all'aria aperta fornirà ai partecipanti le conoscenze base della materia sul target di riferimento. L'obiettivo è di individuare le proprie strategie tariffarie, prevedere la domanda del mercato, monitorare le strategie di pricing dei propri competitor.

Contenuti:

- definizione e caratteristiche del revenue management;
- gli indici fondamentali e il loro calcolo;
- il pick up: definizione e utilità;
- piani tariffari fondamentali per una corretta strategia di revenue management;
- il forecast: utilità e calcolo;
- la massimizzazione del fatturato;
- i competitor;
- analisi, programmazione e strategie attraverso software di monitoraggio dei competitor;
- strategie di posizionamento;
- approccio innovativo alle strategie di pricing;
- OTAs e inbound marketing;
- il principio di Pareto e la nozione di assumption;
- budget dei ricavi;
- esercitazioni.

Durata: 16 ore

Modalità: in presenza



AREA
INFORMATICA



INFORMATICA

EXCEL BASE

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una solida base di conoscenze e competenze nell'utilizzo del foglio di calcolo Excel, consentendo loro di sfruttare efficacemente l'applicazione per l'elaborazione dati e la gestione di informazioni nel contesto del settore turismo.

Contenuti:

- introduzione a Microsoft Excel: interfaccia e funzionalità di base;
- creazione, formattazione e gestione di fogli di lavoro e fogli di calcolo;
- inserimento e formattazione di dati, testo e numeri nelle celle di Excel;
- utilizzo delle formule e delle funzioni di base per eseguire calcoli;
- creazione di grafici e rappresentazione visuale dei dati;
- organizzazione e analisi dei dati tramite filtri e tabelle pivot;
- gestione di fogli di lavoro multipli e collegamenti tra fogli di calcolo;
- automatizzazione di compiti comuni con macro e automatismi di Excel.

Durata: 12 ore

Modalità: online

EXCEL AVANZATO

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti competenze avanzate nell'utilizzo del foglio di calcolo Excel, consentendo loro di padroneggiare funzionalità avanzate e complesse per l'analisi, la gestione dei dati e la creazione di report nel contesto del settore turismo.

Contenuti:

- revisione delle funzioni di base di Excel e introduzione alle funzioni avanzate;
- utilizzo di formule avanzate e funzioni logiche per l'analisi dei dati;

- creazione di modelli di dati complessi e tabelle dinamiche;
- gestione avanzata dei dati: ordinamento, filtraggio, e sottotale;
- creazione di grafici avanzati e personalizzazione degli elementi grafici;
- analisi dei dati con strumenti di analisi degli scenari e delle tendenze;
- automazione di compiti ripetitivi con macro avanzate;
- collaborazione e condivisione dei fogli di lavoro avanzati in Excel.

Durata: 12 ore

Modalità: online

GOOGLE DRIVE E APPLICAZIONI

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una comprensione approfondita delle applicazioni di Google Drive (Google Docs, Google Sheets e Google Moduli), consentendo loro di utilizzare queste potenti risorse digitali in modo efficace per l'archiviazione, la creazione e la gestione di documenti, fogli di calcolo e moduli online nel contesto del settore turismo.

Contenuti:

- introduzione a Google Drive: archiviazione cloud e condivisione di file;
- utilizzo di Google Docs per la creazione e la collaborazione su documenti di testo;
- creazione di modelli di documenti personalizzati in Google Docs;
- utilizzo di Google Sheets per la gestione di fogli di calcolo e dati;
- creazione e formattazione di fogli di calcolo avanzati con Google Sheets;
- utilizzo di Google moduli per la creazione e la distribuzione di questionari online;
- raccolta e analisi dei dati raccolti attraverso Google Moduli;
- personalizzazione delle impostazioni di privacy e condivisione in Google Drive;
- gestione degli accessi e della privacy dei dati nei moduli.

Durata: 12 ore

Modalità: online



AREA

FOOD&BEVERAGE



FOOD&BEVERAGE

LA CULTURA DEL BREAKFAST

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le competenze necessarie per erogare un servizio breakfast di qualità, con particolare attenzione a territorialità e sostenibilità.

Contenuti:

- il valore del breakfast, autenticità e prodotti territoriali;
- le diverse tipologie di breakfast;
- la costruzione di un menù da colazione;
- la riduzione degli sprechi;
- gestione dei tempi di preparazione e allestimento;
- il dolce e il salato;
- buffet e breakfast con servizio assistito.

Durata: 16 ore

Modalità: in presenza

BREAKFAST EXPERIENCE: AUTENTICITÀ E SOSTENIBILITÀ

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una comprensione approfondita delle strategie e delle pratiche per creare esperienze di colazione autentiche e sostenibili nel settore F&B, consentendo loro di sviluppare menù innovativi, gestire risorse in modo responsabile e soddisfare le esigenze dei clienti consapevoli.

Contenuti:

- introduzione alle tendenze nella colazione: l'importanza dell'autenticità e della sostenibilità;

- progettazione di menù di colazione creativi e in linea con i principi di sostenibilità;
- selezione e approvvigionamento di ingredienti locali e stagionali per la colazione;
- gestione responsabile delle risorse, inclusi gli sprechi alimentari e l'energia;
- creazione di un'atmosfera autentica e coinvolgente nel servizio di colazione;
- comunicazione dell'impegno verso l'autenticità e la sostenibilità ai clienti;
- miglioramento dell'esperienza del cliente attraverso la personalizzazione e l'attenzione ai dettagli;
- studio di casi di successo nel settore F&B che abbracciano l'autenticità e la sostenibilità nella loro offerta di colazione.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza

CORSO DI AVVICINAMENTO AL VINO

Il corso di avvicinamento al vino mira a fornire gli strumenti di base per aumentare le abilità sensoriali, imparare a degustare, descrivere, servire, abbinare un vino e valorizzare la cultura del mondo enogastronomico. In ogni appuntamento ci sarà una degustazione guidata e si prevede una visita (facoltativa) a una realtà vitivinicola del territorio.

Contenuti:

- il vino e la sua storia;
- cenni di enologia e viticoltura;
- la figura del sommelier;
- tecnica della degustazione: esame visivo;
- tecnica della degustazione: esame olfattivo;
- tecnica della degustazione: esame gusto-olfattivo;

- spumanti: metodo classico, metodo charmat, sur lie - vini passiti, liquorosi, ice wine, vendemmie tardive;
- mode e tendenze: vini biologici, naturali, biodinamici, orange wine, cenni di abbinamento cibo-vino;
- focus su vini del territorio e cenni di enografia nazionale e internazionale.

Durata: 24 ore

Modalità: in presenza

LA RIDUZIONE DEGLI SPRECHI NELL'AREA F&B, TRA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una comprensione approfondita delle strategie e delle pratiche per ridurre gli sprechi nell'area F&B, bilanciando la sostenibilità economica con la responsabilità sociale e consentendo loro di identificare, mitigare e gestire gli sprechi alimentari in modo efficiente e consapevole.

Contenuti:

- introduzione agli sprechi alimentari nell'industria F&B: impatti economici e sociali;
- analisi delle fonti di spreco: dalla produzione alla distribuzione e al consumo;
- strategie per la riduzione degli sprechi alimentari nei processi di preparazione e servizio;
- approccio responsabile alla gestione degli alimenti in scadenza e degli avanzi;
- sostenibilità economica: come ridurre gli sprechi per migliorare la redditività;
- responsabilità sociale: il ruolo delle aziende nella lotta agli sprechi e nell'aiuto alle comunità locali;
- monitoraggio e misurazione degli sprechi: strumenti e metriche chiave;
- best practice da casi di studio di successo nel settore F&B.

Durata: 9 ore

Modalità: online

F&B MANAGER

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una conoscenza approfondita e pratica nell'ambito dell'area Food & Beverage attraverso un programma strutturato. Gli argomenti trattati comprenderanno l'analisi delle diverse tipologie di locali e stili di servizio, l'approfondimento degli organigrammi e delle funzioni dei vari dipartimenti in vari contesti, il ruolo fondamentale dell'F&B Manager, nonché aspetti cruciali come la gestione dei costi alimentari (food cost), l'ingegneria del menù, la gestione del personale, il controllo di gestione e il marketing.

Contenuti:

- analisi delle diverse tipologie di locali e stile di servizio;
- analisi degli organigrammi e delle funzioni dei vari dipartimenti in vari contesti;
- il ruolo del F&B manager;
- il food cost, questo sconosciuto!;
- food cost passivo e food cost attivo;
- food cost primo: metodi di realizzazione ed applicazione;
- il food cost sotto controllo;
- dal food cost al prezzo di vendita;
- introduzione all'ingegneria del menù;
- inquadramento del personale e costo nel CCNL turismo;
- calcolo del fabbisogno per coprire le turnazioni;
- calcolo del livello di servizio e adeguamento del numero di persone;
- il punto di pareggio e la sua applicazione;
- le diverse classificazioni dei costi;
- il budget: a cosa serve e come si realizza;
- strumenti del controllo di gestione;
- analisi di alcuni indici di performance;
- la logistica dei fornitori;
- la gestione del magazzino;
- il daily run sheet;
- la gestione FIFO, LIFO e il costo primo;
- la scelta di un fornitore e il turnover di magazzino;
- la nascita del marketing 1.0 e la sua evoluzione;
- il ciclo di vita di un prodotto;

- il marketing mix;
- il customer satisfaction index;
- il new positioning;
- focus sui social media e la loro gestione in ambito ristorativo.

Durata: 30 ore

Modalità: in presenza/online

BARTENDER

Il corso ha l'obiettivo di formare i partecipanti alla professione di bartender, approfondendo la conoscenza delle tecniche di miscelazione e dei prodotti homemade per personalizzare cocktail di tendenza, rendendoli ancora più adatti alle esigenze della clientela e in linea con i nuovi trend di mercato.

Contenuti:

- il bartender: ruolo e compiti;
- storia ed evoluzione del cocktail e delle tecniche di lavoro contemporanee;
- utilizzazione delle strumentazioni adeguate;
- la preparazione di materie prime homemade;
- la preparazione e personalizzazione del drink;
- uso della terminologia e strumentazioni adeguate;
- stili: classic luxury, japanese style e american bartending;
- le unità di misura - distillati e liquori - i cocktails mondiali I.B.A.;
- realizzazione pratica cocktails pre/after dinner e long drinks;
- organizzazione della work station - tecniche di jiggering e free pouring - working flair basic;
- tecniche di miscelazione;
- prodotti del territorio e sostenibilità.

Durata: 30 ore

Modalità: in presenza

IL PERSONALE DI SALA: L'ARTE DELL'ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

Il corso ha l'obiettivo di formare dei professionisti in grado di svolgere le attività del servizio di sala, all'interno di aziende alberghiere e della ristorazione, con strumenti aggiornati in linea con il territorio, le tendenze e le evoluzioni dei gusti e consumi.

Contenuti:

- l'arte dell'accoglienza e del servizio;
- l'organizzazione del reparto e del personale di sala;
- gli stili e le tecniche di servizio;
- la qualità pianificata, erogata e percepita;
- il breakfast;
- lunch & dinner;
- la mise en place;
- il menù engineering;
- i menù;
- gli eventi;
- le tecniche di vendita;
- il bon ton e l'etichetta;
- gli stili alimentari e le intolleranze;
- lo storytelling e la presentazione del menù;
- le tecniche di servizio dei vini;
- esercitazioni pratiche.

Durata: 30 ore

Modalità: in presenza



AREA
HOUSEKEEPING



HOUSEKEEPING

PILLOLE DI HOUSEKEEPING: INTRODUZIONE ALLA PROFESSIONE E TECNICHE DI SERVIZIO

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una solida introduzione alla professione del housekeeper con un focus sulle tecniche essenziali di servizio e gestione delle aree di lavoro, al fine di sviluppare competenze fondamentali per garantire un ambiente pulito, sicuro e accogliente per i clienti.

Contenuti:

- ruolo e importanza del housekeeping nel settore room division;
- tecniche di pulizia e sanificazione delle camere e delle aree comuni;
- organizzazione del personale di housekeeping;
- controllo della qualità e ispezioni;
- gli standard di igiene e sicurezza alimentare;
- comunicazione efficace e collaborazione con altri dipartimenti;
- risoluzione di problemi comuni nell'ambito del housekeeping;
- promozione di una cultura di accoglienza e attenzione ai dettagli.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza

HOUSEKEEPING AVANZATO: ECCELLENZA NEL SERVIZIO E GESTIONE DEL TEAM

Il corso ha l'obiettivo di analizzare e innovare il processo del lavoro ai piani, aumentare la consapevolezza del valore del team e dell'organizzazione nell'erogazione del servizio..

Contenuti:

- il reparto e la sua organizzazione;

- la squadra e gli obiettivi;
- l'innovazione e l'ottimizzazione delle tecniche di servizio;
- la cura dei dettagli e la gestione del cliente;
- le buone prassi per la crescita della qualità nel servizio;
- il lavoro in team e la comunicazione con colleghi e clienti;
- il grooming;
- lavorare in sicurezza.

Durata: 16 ore

Modalità: in presenza

LA RIDUZIONE DEGLI SPRECHI NEL REPARTO HOUSEKEEPING

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le competenze necessarie per identificare, mitigare e ridurre gli sprechi all'interno del reparto housekeeping, promuovendo una gestione più efficiente delle risorse e contribuendo alla sostenibilità ambientale.

Contenuti:

- introduzione agli sprechi nel reparto housekeeping: definizione e impatti;
- analisi delle fonti di spreco: dalla gestione delle risorse alla pulizia e alla manutenzione;
- strategie per ridurre gli sprechi di materiali e risorse;
- miglioramento delle pratiche di pulizia e manutenzione per ridurre gli sprechi;
- gestione responsabile dei prodotti chimici e dei detergenti;
- utilizzo efficiente dell'energia e delle risorse idriche nelle attività di pulizia;
- comunicazione e formazione del personale sulla riduzione degli sprechi;
- monitoraggio e misurazione degli sprechi nel reparto housekeeping;
- miglioramento continuo e adozione di pratiche sostenibili;
- studio di casi di successo nel settore housekeeping.

Durata: 9 ore

Modalità: online

GOVERNANTE D'ALBERGO

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una formazione completa e dettagliata per sviluppare le competenze necessarie per ricoprire il ruolo di governante d'albergo con successo, gestendo in modo efficiente il reparto housekeeping e garantendo un ambiente pulito e confortevole per gli ospiti.

Contenuti:

- il ruolo e le responsabilità della figura di governante d'albergo;
- gestione del personale di housekeeping: reclutamento, formazione e supervisione;
- pianificazione delle attività di pulizia e manutenzione;
- controllo di qualità e ispezioni delle camere e delle aree comuni;
- gestione degli aspetti operativi, compresi gli orari e le risorse;
- comunicazione efficace all'interno del reparto housekeeping;
- miglioramento delle pratiche di pulizia e manutenzione;
- gestione delle risorse materiali e finanziarie;
- affrontare le sfide comuni nel reparto housekeeping;
- promuovere la sostenibilità e la responsabilità sociale nel housekeeping.

Durata: 48 ore

Modalità: in presenza/online

TECNICHE DI HOUSEKEEPING: LA CULTURA DELLA PULIZIA E TECNICHE DI SERVIZIO

L'obiettivo del corso è formare i partecipanti sulle tecniche che consentono di ottimizzare il lavoro ai piani in termini di tempo, qualità del servizio e soddisfazione dell'ospite. L'attenzione alla pulizia e alla sanificazione è fattrice determinante a cui si aggiungono rispetto degli standard, cortesia e atmosfera.

Contenuti:

- organigramma del reparto housekeeping e ruoli del personale che si occupa della pulizia in albergo;
- cameriera ai piani: aspetto e regole del comportamento, attività giornaliera;

- l'importanza della comunicazione e delle relazioni tra il reparto housekeeping e il cliente, con il front office, con gli altri reparti in genere. bon ton ed estetica personale;
- la pulizia professionale, la sanificazione della camera, del bagno e delle aree comuni: metodologie e prodotti di pulizia;
- ripassi serali turn-down;
- il guardaroba;
- lost & found: gestione degli oggetti smarriti;
- rischi reparto piani e prevenzione;
- la gestione dei materiali di pulizia e la modulistica funzionale al reparto;
- pratica professionale e gestione delle priorità.

Durata: 30 ore

Modalità: in presenza



AREA
BENESSERE ORGANIZZATIVO



BENESSERE ORGANIZZATIVO

LA COMUNICAZIONE EFFICACE

L'obiettivo del corso è quello di fornire ai partecipanti gli strumenti per comprendere il proprio stile comunicativo e attuare le tecniche di comunicazione efficace per diminuire distanze e incomprensioni. Durante il processo comunicativo, entrano in gioco tre componenti dal peso fondamentale: ciò che si dice, il modo in cui si pronunciano le parole e la gestualità del corpo. Saper utilizzare le parole giuste e saper interpretare l'aspetto non verbale della comunicazione permette di cogliere il vero senso della comunicazione stessa.

Contenuti:

- il processo comunicativo e la comunicazione invisibile;
- i filtri percettivi;
- l'ascolto attivo;
- l'ascolto empatico;
- il linguaggio efficace;
- la comunicazione non verbale: mimica, posture, gesti azione e gesti comportamento;
- il tono della voce;
- la prossemica.

Durata: 6 ore

Modalità: in presenza

COSTRUIRE LA FIDUCIA: TECNICHE DI TRASFORMAZIONE DEI CONFLITTI

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le competenze e le strategie necessarie per gestire e trasformare in modo efficace i conflitti all'interno del

contesto lavorativo, promuovendo la fiducia, la collaborazione e la produttività, contribuendo così a un ambiente di lavoro più armonioso ed efficiente.

Contenuti:

- introduzione ai conflitti e alla loro gestione;
- comprendere le cause dei conflitti;
- tecniche di comunicazione efficace per prevenire i conflitti;
- identificazione precoce dei segnali di conflitto;
- gestione dei conflitti interpersonali tra colleghi;
- ruolo del leader nella gestione dei conflitti di gruppo;
- tecniche di negoziazione e mediazione;
- trasformazione dei conflitti in opportunità di miglioramento;
- costruzione della fiducia nei team di lavoro;
- applicazione delle competenze acquisite nel contesto lavorativo.

Durata: 6 ore

Modalità: in presenza

LA NEGOZIAZIONE VINCENTE

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le competenze e le strategie necessarie per condurre negoziazioni efficaci, ottenere accordi vantaggiosi e gestire situazioni complesse di trattativa nel contesto lavorativo in modo professionale e orientato ai risultati.

Contenuti:

- introduzione alla negoziazione e ai suoi principi fondamentali;
- preparazione alla negoziazione: analisi degli obiettivi, delle controparti e delle alternative;

- comunicazione efficace nella negoziazione;
- gestione delle emozioni e delle tensioni nella trattativa;
- tecniche di persuasione e influenza nelle negoziazioni;
- risoluzione dei conflitti nelle trattative;
- creazione di accordi vantaggiosi per entrambe le parti;
- negoziazione in situazioni complesse;
- applicazione delle competenze acquisite nelle negoziazioni quotidiane.

Durata: 6 ore

Modalità: in presenza

LA GESTIONE DELLA DELEGA

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le competenze e le conoscenze necessarie per gestire in modo efficace la delega di compiti e responsabilità, promuovendo la produttività, l'efficienza e lo sviluppo delle risorse umane creando un ambiente di lavoro più efficiente e collaborativo.

Contenuti:

- introduzione alla gestione della delega e ai suoi benefici;
- identificazione delle attività e dei compiti delegabili;
- selezione delle persone giuste per le deleghe;
- comunicazione chiara e obiettivi ben definiti nella delega;
- monitoraggio e follow-up delle attività delegate;
- gestione delle sfide e delle resistenze alla delega;
- creazione di un ambiente di lavoro basato sulla fiducia;
- sviluppo delle competenze dei collaboratori tramite la delega;
- best practice e casi di studio sulla gestione della delega.

Durata: 6 ore

Modalità: in presenza

TECNICHE DI TEAM WORKING: LA SQUADRA CHE HA SUCCESSO

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le competenze per conoscere e gestire il lavoro di squadra, i punti critici e le potenzialità, attraverso tecniche pratiche e role-play. Il corso intende mettere i partecipanti in condi-

zione 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: le competenze chiave;
- la costruzione di un sistema di ruoli per competenze e personalità;
- le diverse individualità nel team;
- consapevolezza soggettive;
- la motivazione e lo sviluppo personale;
- la comunicazione efficace nel team.

Durata: 6 ore

Modalità: in presenza

LA GESTIONE DELLO STRESS

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le conoscenze e le competenze legate alla gestione dello stress, rafforzando se stessi, affrontando diversità lavorative con risultati ottimali sia sul benessere personale che professionale. Il seminario è centrato soprattutto sull'esperienzialità, fondamentale nell'acquisizione delle tecniche proposte.

Contenuti:

- cos'è lo stress e quali sono le conseguenze a livello psico-fisico;
- la dinamica pensiero-emozione-corpo nello stress e tecniche per gestirla;
- strategie di auto-gestione per trasformare lo stress in spinta positiva;
- esercizi e strumenti pratici per disinnescare comportamenti disfunzionali.

Durata: 6 ore

Modalità: in presenza

IL PENSIERO LATERALE E LA CREATIVITÀ

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti conoscenze e competenze in tema di creatività per favorire lo sviluppo del pensiero laterale, utilizzando una modalità basata esclusivamente sull'apprendimento attivo.

Contenuti:

- tecniche di sviluppo del pensiero laterale;
- la sospensione del giudizio;
- l'errore come fonte di feedback e risorsa;
- tecniche di brainstorming, pensiero opposto, esplorazione, ridefinizione, focalizzazione;
- strumenti di creatività per rompere gli schemi.

Durata: 6 ore

Modalità: in presenza

AGENDA MENTALE: TIME MANAGEMENT ED EFFICACIA PERSONALE

Il corso ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti le competenze e le strategie necessarie per migliorare il proprio time management, aumentare l'efficacia personale e ottimizzare l'uso del tempo in un ambiente lavorativo dinamico e contribuendo così a una maggiore produttività e soddisfazione professionale.

Contenuti:

- introduzione al time management e all'efficacia personale;
- analisi delle sfide lavorative legate alla gestione del tempo;
- priorità e definizione degli obiettivi personali e professionali;
- pianificazione del tempo: tecniche e strumenti;
- gestione delle interruzioni e delle distrazioni;
- delega e assegnazione delle responsabilità;
- creazione di una "agenda mentale" efficace;
- strategie per migliorare la concentrazione e la produttività;
- gestione dello stress e del bilanciamento tra vita professionale e personale;
- monitoraggio e valutazione dell'efficacia personale.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza

DECISION MAKING E PROBLEM SOLVING IN CONTESTI COMPLESSI

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le competenze e le strategie necessarie per prendere decisioni informate e affrontare con successo problemi complessi in un ambiente dinamico e in rapida evoluzione fornendo loro le competenze e gli strumenti necessari per affrontare sfide in continuo cambiamento.

Contenuti:

- introduzione al processo decisionale e alla risoluzione dei problemi;
- identificazione dei principali ostacoli alla decisione e alla risoluzione dei problemi;
- analisi delle informazioni e raccolta dei dati rilevanti;
- tecniche di analisi decisionale;
- sviluppo di soluzioni creative;
- valutazione dei rischi e delle opportunità associate alle decisioni;
- comunicazione efficace delle decisioni e coinvolgimento delle parti interessate;
- gestione del cambiamento e implementazione delle soluzioni;
- monitoraggio e valutazione dei risultati;
- applicazioni pratiche.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza

EMPOWERMENT E IDENTITÀ PROFESSIONALE

L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le conoscenze, le competenze e le strategie necessarie per sviluppare una forte identità professionale e promuovere l'empowerment personale e professionale. Fornire loro le competenze necessarie per affrontare sfide lavorative con fiducia, comunicare in modo efficace e sviluppare un forte senso di identità professionale, autostima e fidelizzazione aziendale.

Contenuti:

- concetto di empowerment nel contesto lavorativo;
- definizione e sviluppo dell'identità professionale;
- l'importanza dell'autostima e della fiducia in sé stessi;
- comunicazione efficace e assertività;
- gestione dello stress e del conflitto;
- leadership e influenza positiva;
- sviluppo delle abilità decisionali;
- collaborazione e lavoro di squadra;
- crescita personale e professionale;
- applicazioni pratiche.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza

HAPPY WORK-LIFE BALANCE: LA BUONA ROUTINE GIORNALIERA DI ALLENAMENTO ALLA FELICITÀ

L'obiettivo del corso è presentare e conoscere il processo di costruzione di un'organizzazione positiva. Le organizzazioni positive hanno l'obiettivo di sostenere l'equilibrio vita-lavoro e di allenare i collaboratori a una buona routine della felicità, questo comprende il rispetto delle pari opportunità e la promozione di specifiche iniziative per garantire la qualità della vita lavorativa.

Contenuti:

- filosofia di un'organizzazione positiva;
- la cultura del lavoro come promotrice del benessere comune;
- le pari opportunità nell'ambiente di lavoro;
- misure di contrasto a fenomeni di burnout, stalking e molestie;
- esempi di routine giornaliera alla felicità;
- modelli di cambiamento: cambiamento organizzativo e cambiamento culturale.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza



FORMAZIONE
DI LINGUA





AREA

CORSI DI LINGUA PLURIMODULARI



CORSI DI LINGUA PLURIMODULARI

LINGUE PROPOSTE:

INGLESE | FRANCESE | SPAGNOLO | TEDESCO | PORTOGHESE
| RUSSO | CINESE | GIAPPONESE | ITALIANO PER STRANIERI

LIVELLO A ELEMENTARE

LIVELLO - A1 (PRIMO + SECONDO MODULO EBTL)

I due corsi sono un primo approccio allo studio della lingua straniera con orientamento al settore del turismo e della ristorazione. Al termine dei corsi si è in grado di usare espressioni di uso quotidiano e frasi basilari per una conversazione di tipo concreto. Attraverso l'uso del metodo comunicativo, il livello raggiunto permette di presentare sé stessi e gli altri, fare domande e rispondere su particolari personali e concreti in ambito privato e lavorativo con un livello di interazione semplice.

Durata: 30 ore per ciascun modulo EBTL

Modalità: online

Rivolto a: tutti i lavoratori e datori di lavoro e loro figli maggiorenni

LIVELLO - A2 (TERZO + QUARTO MODULO EBTL)

I due corsi sono orientati a comunicare con gli ospiti nelle situazioni specifiche inerenti al settore turismo e della ristorazione. Al termine dei corsi si è in grado di comprendere frasi ed espressioni usate frequentemente in ambito lavorativo. Attraverso l'uso del metodo comunicativo, il livello raggiunto permette di avere uno scambio di informazioni su argomenti di routine lavorativa, anche attraverso l'uso descrittivo della lingua in termini semplici.

Durata: 30 ore per ciascun modulo EBTL

Modalità: online

Rivolto a: tutti i lavoratori e datori di lavoro e loro figli maggiorenni

LIVELLO B INTERMEDIO

LIVELLO - B1 (QUINTO + SESTO MODULO EBTL)

I due corsi prevedono un approccio intermedio alla conoscenza e uso della lingua in ambito turistico e della ristorazione. Al termine dei corsi si è in grado di comprendere i punti chiave di argomenti specifici in ambito privato e lavorativo con lessico turistico. Attraverso l'uso del metodo comunicativo, il livello raggiunto permette di gestire con disinvoltura le diverse situazioni che possono verificarsi mentre si svolge il proprio lavoro, si è in grado di descrivere esperienze e servizi in modo fluente.

Durata: 30 ore per ciascun modulo EBTL

Modalità: online

Rivolto a: tutti i lavoratori e datori di lavoro e loro figli maggiorenni

LIVELLO - B2 (SETTIMO + OTTAVO MODULO EBTL)

I due corsi approfondiscono l'utilizzo della lingua ad un livello più avanzato in ambito turistico e della ristorazione. Al termine dei corsi si è in grado di comprendere le idee principali di testi complessi su argomenti sia concreti che astratti, comprese le discussioni tecniche in ambito lavorativo di settore. Attraverso l'uso del metodo comunicativo, il livello raggiunto permette di interagire con una certa scioltezza e spontaneità che rendono possibile un'interazione naturale senza sforzo per l'interlocutore.

Durata: 30 ore per ciascun modulo EBTL

Modalità: online

Rivolto a: tutti i lavoratori e datori di lavoro e loro figli maggiorenni

LIVELLO C AVANZATO

LIVELLO - C1 (NONO + DECIMO MODULO EBTL)

I due corsi prevedono un approccio avanzato/efficace alla conoscenza della lingua in ambito turistico e della ristorazione. Al termine dei corsi si è in grado di comprendere un'ampia gamma di testi complessi e lunghi, riconoscendone il significato implicito. Inoltre, si è in grado di esprimersi con scioltezza e naturalezza. Attraverso l'uso del metodo comunicativo, il livello raggiunto permette di usare la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi professionali e personali. Si interagisce su argomenti complessi, mostrando un sicuro controllo della struttura testuale, dei connettori e degli elementi di coesione.

Durata: 30 ore per ciascun modulo EBTL

Modalità: online

Rivolto a: tutti i lavoratori e datori di lavoro e loro figli maggiorenni



AREA

CORSI PROFESSIONALI
DI LINGUA INGLESE



CORSI PROFESSIONALI DI LINGUA INGLESE

LET'S TALK TOGETHER: LABORATORI SETTIMANALI DI CONVERSAZIONE IN LINGUA INGLESE

L'obiettivo del corso è quello di fornire ai partecipanti, inclusi figli di dipendenti, manager e datori di lavoro del settore turismo, l'opportunità di migliorare le loro competenze linguistiche in lingua inglese attraverso laboratori interattivi e pratici di conversazione, al fine di comunicare in modo più efficace in contesti internazionali e turistici.

Questo corso mira a creare un ambiente informale e coinvolgente in cui i partecipanti possono praticare e migliorare le loro abilità di conversazione in inglese, contribuendo così a sviluppare le competenze linguistiche necessarie per interagire con successo con clienti e colleghi nel settore turismo.

Durata: 8 ore

Modalità: online

LINGUA INGLESE PER LA SALA E IL BAR

L'obiettivo del corso è quello di fornire ai partecipanti, lavoratori dell'area Food & Beverage, le competenze linguistiche necessarie per comunicare in modo efficace con clienti internazionali, migliorando la loro capacità di servizio e l'esperienza complessiva dei clienti nei settori della sala e del bar.

Questo corso mira a migliorare le abilità linguistiche in lingua inglese dei partecipanti specificamente nell'ambito dell'area F&B, consentendo loro di fornire un servizio di alta qualità e di interagire con successo con una clientela internazionale nel settore turistico e alberghiero.

Durata: 12 ore

Modalità: online

GESTIRE E-MAIL BUSINESS E TELEFONATE IN LINGUA INGLESE

L'obiettivo del corso è quello di fornire ai partecipanti, lavoratori del settore turismo, le competenze linguistiche e comunicative necessarie per gestire efficacemente la corrispondenza via e-mail e le chiamate telefoniche in lingua inglese, migliorando così la qualità del servizio offerto e facilitando la comunicazione con clienti internazionali.

Questo corso si concentra sulla pratica e sulle abilità linguistiche specifiche richieste per interagire con successo con clienti e colleghi in un contesto aziendale, aiutando i partecipanti a comunicare chiaramente ed efficacemente in inglese nelle situazioni quotidiane legate al lavoro nel settore turismo.

Durata: 12 ore

Modalità: online



FORMAZIONE OBBLIGATORIA

IN MATERIA DI IGIENE, SALUTE E SICUREZZA
NEI LUOGHI DI LAVORO





AREA
PRIMA FORMAZIONE



PRIMA FORMAZIONE

FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA ART. 37 D. LGS. 81/08 - RISCHIO BASSO

I lavoratori, così come definiti dall'Art. 2 co.1 lett. a) D. Lgs. 81/08 e s.m.i "persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione" in adempimento agli articoli 36 e 37 D. Lgs. 81/08 e s.m.i devono ricevere adeguata formazione sia in generale sui rischi in materia di sicurezza sul lavoro sia nello specifico sui rischi legati alla mansione svolta e classificati a basso/medio o alto rischio. La formazione deve avvenire in occasione di: a) assunzione, b) trasferimento o cambiamento mansione, c) introduzione di nuove attrezzature e/o sostanze pericolose.

Il corso è finalizzato ad un'effettiva prevenzione degli infortuni e miglioramento della sicurezza aziendale attraverso la maggiore consapevolezza dei lavoratori chiamati con i loro comportamenti e /o omissioni a partecipare attivamente a tutela della propria salute e di quella degli altri lavoratori. Ciò va ad inserirsi in un'ottica più generale di diffusione della cultura della sicurezza nei luoghi di lavoro attraverso un'adeguata formazione intesa come principale strumento di prevenzione.

Il corso rivolto ai lavoratori, pertanto, è suddiviso in due parti:

- Formazione generale (4 ore) uguale per tutti i settori;
- Formazione specifica (4 ore) legata ai rischi specifici della mansione svolta ed in questo caso appartenente al basso rischio.

Durata: 8 ore

Modalità: online (sincrona)/in presenza

Rivolto a: tutti i lavoratori

Aggiornamento: l'aggiornamento della durata di 6 ore è previsto ogni 5 anni.



AREA

GESTIONE EMERGENZE



GESTIONE EMERGENZE

ADDETTO AL PRIMO SOCCORSO

I lavoratori scelti e nominati dal datore di lavoro quali addetti alle emergenze primo soccorso devono ricevere adeguata e specifica formazione in base alla categoria aziendale di appartenenza definita dal DM 388/03 e alla natura dell'incarico assegnatogli ai sensi dell'art. 37 co. 9 D. Lgs. 81/08 e s.m.i.

Il corso fornisce indicazioni utili per la gestione delle emergenze di primo soccorso ovvero saper allertare il sistema di soccorso, saper riconoscere un'emergenza sanitaria, saper attuare gli interventi di primo soccorso, conoscere i rischi specifici dell'attività svolta, ecc.

Tutto ciò nei limiti delle competenze con esso acquisite tenendo sempre conto che trattasi di personale non specializzato e qualificato come invece, nel caso specifico del primo soccorso, lo è il personale del 118.

La classificazione delle aziende è legata alla tipologia di attività svolta, al numero dei lavoratori occupati e ai fattori di rischio. Nel caso specifico le aziende appartenenti al gruppo B/C sono quelle con tre o più lavoratori che non rientrano nel gruppo A (attività industriali, centrali termoelettriche, impianti nucleari ecc.).

Il corso prevede una parte teorica (8 ore) e una parte pratica (4 ore) con esercitazioni su manichino delle manovre di salvataggio.

Il dettaglio dei contenuti formativi sono riportati nell'allegato III del D.M 388/03.

Durata: 12 ore

Modalità: in presenza

Rivolto a: lavoratori scelti e nominati dal datore di lavoro quali addetti alle emergenze di primo soccorso.

Aggiornamento: l'aggiornamento della durata di 6 ore è previsto ogni 3 anni.

ADDETTO ALLA SQUADRA ANTINCENDIO – ATTIVITÀ LIVELLO 1 (EX RISCHIO BASSO)

I lavoratori scelti e nominati dal datore di lavoro quali addetti alle emergenze antincendio devono ricevere adeguata e specifica formazione in base al livello di rischio e alla natura dell'incarico assegnatogli ai sensi dell'art. 37 co. 9 D. Lgs. 81/08 e s.m.i.

Il corso antincendio ha l'obiettivo di fornire indicazioni utili per la gestione delle emergenze antincendio nei limiti delle competenze acquisite tenendo sempre conto che trattasi di personale non specializzato e qualificato come invece, nel caso specifico dell'antincendio, lo è il corpo dei Vigili del Fuoco.

La classificazione del livello di rischio antincendio basso o non basso è legata ad una serie di fattori quali: tipologia attività, dimensioni attività, quantità di materiale infiammabile presente ecc., così come riportato nel DM 03/09/2021.

Il corso antincendio in attività di livello 1 prevede una parte teorica in aula e una parte pratica con simulazione sull'utilizzo degli estintori.

Il dettaglio dei contenuti formativi sono riportati nell'allegato III del DM 02/09/2021.

Durata: 4 ore

Modalità: in presenza

Rivolto a: lavoratori scelti e nominati dal datore di lavoro quali addetti alle emergenze antincendio.

Aggiornamento: l'aggiornamento della durata di 2 ore è previsto ogni 5 anni.

ADDETTO ALLA SQUADRA ANTINCENDIO - ATTIVITÀ LIVELLO 2 (EX RISCHIO MEDIO)

I lavoratori scelti e nominati dal datore di lavoro quali addetti alle emergenze antincendio devono ricevere adeguata e specifica formazione in base al livello di rischio e alla natura dell'incarico assegnatogli ai sensi dell'art. 37 co. 9 D. Lgs. 81/08 e s.m.i.

Il corso antincendio ha il fine di fornire indicazioni utili per la gestione delle emergenze antincendio nei limiti delle competenze acquisite tenendo sempre conto che trattasi di personale non specializzato e qualificato come invece, nel caso specifico dell'antincendio, lo è il corpo dei Vigili del Fuoco.

La classificazione del livello di rischio antincendio medio o non medio è legata ad una serie di fattori quali: tipologia attività, dimensioni attività, quantità di materiale infiammabile presente ecc. così come riportato nel DM 03/09/2021. Nel caso specifico rientrano nel rischio incendio non medio tutte le attività che hanno l'obbligo del certificato prevenzione incendi (C.P.I.). Il corso antincendio in attività di livello 2 prevede una parte teorica in aula (5 ore) e una parte pratica (3 ore) con utilizzo dei mezzi di estinzione presso campo prova.

Il dettaglio dei contenuti formativi sono riportati nell'allegato III del DM 02/09/2021.

Durata: 8 ore

Modalità: in presenza

Rivolto a: lavoratori scelti e nominati dal datore di lavoro quali addetti alle emergenze antincendio.

Aggiornamento: l'aggiornamento della durata di 5 ore è previsto ogni 5 anni.

ADDETTO ALLA SQUADRA ANTINCENDIO - ATTIVITÀ LIVELLO 3 (EX RISCHIO ELEVATO)

I lavoratori scelti e nominati dal datore di lavoro quale addetti alle emergenze antincendio devono ricevere adeguata e specifica formazione in base al livello di rischio e alla natura dell'incarico assegnatogli ai sensi dell'art. 37 co. 9 D. Lgs. 81/08 e s.m.i.

Il corso antincendio ha il fine di fornire indicazioni utili per la gestione delle emergenze antincendio nei limiti delle competenze acquisite tenendo sempre conto che trattasi di personale non specializzato e qualificato come invece, nel caso specifico dell'antincendio, lo è il corpo dei Vigili del Fuoco. La classificazione del livello di rischio antincendio elevato o non ele-

vato è legata ad una serie di fattori quali: tipologia attività, dimensioni attività, quantità di materiale infiammabile presente ecc. così come riportato nel DM 03/09/2021.

Il corso antincendio in attività di livello 3 prevede una parte teorica in aula (8 ore) e una parte pratica (8 ore) con utilizzo dei mezzi di estinzione presso campo prova.

Il dettaglio dei contenuti formativi sono riportati nell'allegato III del DM 02/09/2021.

Per i dipendenti delle aziende con attività a rischio livello 2 e 3 è fatto l'obbligo di ottenimento dell'attestato di idoneità tecnica attraverso il superamento di uno specifico esame se indicato nel certificato prevenzione incendi dell'azienda.

Durata: 16 ore

Modalità: in presenza

Rivolto a: lavoratori scelti e nominati dal datore di lavoro quali addetti alle emergenze antincendio.

Aggiornamento: l'aggiornamento della durata di 8 ore è previsto ogni 5 anni.



AREA

PREVENZIONE E PROTEZIONE



PREVENZIONE E PROTEZIONE

RLS – RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA

Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) è una figura la cui presenza è obbligatoria in azienda. La nomina del RLS è preceduta dalla sua elezione secondo quanto stabilito dall'art. 47 del D. Lgs 81/08 e deve ricevere formazione specifica per il ruolo che ricopre in conformità all'art.37 co. 10 e 11 D. Lgs. 81/08 e s.m.i in cui si definisce la durata e i contenuti. Il corso ha l'obiettivo di rendere tale figura consapevole del ruolo che svolge. L'RLS è eletto o designato dai lavoratori per rappresentarli e al contempo garantire la loro partecipazione attiva in riferimento alla tutela della salute e sicurezza di tutti.

Tra i contenuti minimi riportati nella normativa vigente troviamo: i principi giuridici comunitari e nazionali; legislazione generale e speciale in materia di salute e sicurezza sul lavoro; principali soggetti coinvolti e relativi obblighi; definizione e individuazione dei fattori di rischio; valutazione dei rischi; individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione; aspetti normativi dell'attività di rappresentanza dei lavoratori; nozioni di tecnica di comunicazione; rischi specifici presenti in azienda e le conseguenti misure di prevenzione e protezione adottate.

Durata: 32 ore

Modalità: online (sincrona)/in presenza

Rivolto a: lavoratori eletti o designati dai lavoratori per rappresentarli in riferimento alla tutela della salute e sicurezza.

Aggiornamento: l'aggiornamento della durata di 8 ore per le aziende oltre 50 lavoratori e di 4 ore per le aziende fino a 50 lavoratori è previsto ogni anno.

PREPOSTI

Formazione particolare aggiuntiva. Il D. Lgs. 81/2008 definisce preposto “persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell’incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l’attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa”, il corso è indirizzato alle seguenti figure professionali: capireparto, capiufficio, capiarea, capisettore, che, per interesse personale o collegato alla propria funzione, necessitano l’apprendimento di una completa conoscenza del ruolo.

Il corso prevede lo sviluppo delle seguenti tematiche: principali soggetti del sistema di prevenzione aziendale, compiti, obblighi, responsabilità; relazione tra i vari soggetti interni ed esterni del sistema di prevenzione; definizione e individuazione dei fattori di rischio; incidenti e infortuni mancati; tecniche di comunicazione e sensibilizzazione dei lavoratori, in particolare neoassunti, somministrati, stranieri; valutazione dei rischi dell’azienda, con particolare riferimento al contesto in cui il preposto opera; individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali e prevenzione e protezione; modalità di esercizio della funzione di controllo dell’osservanza da parte dei lavoratori delle disposizioni di legge e aziendali in materia di sicurezza sul lavoro, e di uso dei mezzi di protezione collettivi e individuali messi a loro disposizione.

Durata: 8 ore

Modalità: online (sincrona)/in presenza

Rivolto a: tutte le figure professionali indicate all’interno del DVR inserite in qualità di preposti nell’organigramma della salute e sicurezza aziendale o che svolgono la funzione di Preposto di fatto.

Aggiornamento: l’aggiornamento della durata di 6 ore è previsto ogni 2 anni.

DIRIGENTI

Formazione particolare aggiuntiva. Il corso dirigenti per la sicurezza 16 ore è disciplinato dall'art. 37 comma 7 del D. Lgs. 81/08, correttivo D.Lgs. 106/09 e dall'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011.

L'art. 2 comma 1 lettera d) del D.Lgs. 81/08, definisce "Dirigente" la persona che, in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, attua le direttive del datore di lavoro organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa.

Il corso per dirigenti ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti una formazione che copre gli ambiti giuridici e normativi in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, approfondendo la gestione e l'organizzazione della sicurezza in azienda, anche per mezzo di modelli conformi ai requisiti dell'art. 30 del D.Lgs. 81/08. Sono inoltre trattate le tematiche relative alla valutazione dei rischi, alla comunicazione, formazione e consultazione dei lavoratori.

Durata: 8 ore

Modalità: online (sincrona)/in presenza

Rivolto a: tutte le figure professionali indicate all'interno del DVR inserite in qualità di Dirigenti nell'organigramma della salute e sicurezza aziendale.

Aggiornamento: l'aggiornamento della durata di 6 ore è previsto ogni 2 anni.

DDL CHE ASSUME IL RUOLO DI RSPP

Il corso datore di lavoro rischio basso 16 ore è disciplinato dall'art. 34 comma 2, del D.Lgs. 81/08, correttivo dal D.Lgs. 106/09 e dall'accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011.

L'art. 2 comma 1 lett. b) del D. Lgs. 81/08 definisce "datore di lavoro" il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa.

Il corso è rivolto a tutti i datori di lavoro che intendono ricoprire direttamente i compiti di responsabile del servizio di prevenzione e protezione dai rischi. Il corso datore di lavoro rischio basso ha come obiettivo quello di fornire ai datori di lavoro le competenze fondamentali in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro necessarie per svolgere i compiti previsti dalla normativa.

Durata: 16 ore

Modalità: online (sincrona)/in presenza

Rivolto a: datori di lavoro che assumono il ruolo di responsabile del servizio di prevenzione e protezione.

Aggiornamento: l'aggiornamento della durata di 6 ore è previsto ogni 5 anni.



AREA

IGIENE ALIMENTARE - HACCP



IGIENE ALIMENTARE - HACCP

HACCP ADDETTI

Tutti gli operatori del settore alimentare sono tenuti a effettuare la formazione del personale sia fisso che stagionale in merito all'igiene degli alimenti e del sistema HACCP, in adempimento a quanto previsto dalle normative vigenti REG CE 852/04 e REG CE 178/02.

Il corso fornisce le linee guida per i corretti comportamenti e le procedure atte a garantire un'adeguata igiene alimentare. Per prevenire il principale nemico, i batteri, è necessario mantenere una corretta igiene personale, controllare le temperature di refrigerazione e cottura, mantenere puliti gli ambienti dove il cibo viene preparato, rimuovere ogni residuo dal cibo stesso.

La formazione come strumento di prevenzione, la durata, i contenuti e il relativo aggiornamento sono riportati nelle D.G.R Lazio 282/2000, D.G.R Lazio 825/2009 e D.G.R Lazio 230/2006 in riferimento alla mansione svolta.

Durata: 6 ore

Modalità: online (sincrona)/in presenza

Rivolto a: tutto il personale che manipola e/o somministra alimenti e bevande.

Aggiornamento: l'aggiornamento della durata di 4 ore è periodico.

HACCP RESPONSABILI

Il corso si rivolge ai responsabili aziendali, titolari dell'azienda o responsabili di settore che conservano, commerciano, producono e manipolano alimenti e bevande a norma dei Regolamenti Europei 852/04 e 178/02.

Tutti gli operatori del settore alimentare sono tenuti a effettuare la formazione in merito all'igiene degli alimenti e al sistema HACCP.

Il corso fornisce le linee guida e le specifiche responsabilità per i corretti comportamenti e le procedure atte a garantire un'adeguata igiene alimentare per organizzare il servizio alla luce del manuale di autocontrollo aziendale e prevenire i pericoli.

Il corso fornisce, infine, strumenti e indicazioni per la formazione dei propri addetti relativamente ai contenuti e il relativo aggiornamento come riportato nelle D.G.R Lazio 282/2000, D.G.R Lazio 825/2009 e D.G.R Lazio 230/2006 in riferimento alla mansione svolta.

Durata: 20 ore

Modalità: online (sincrona)/in presenza

Rivolto a: tutto il personale indicato come responsabile all'interno del manuale di autocontrollo HACCP.

Aggiornamento: l'aggiornamento della durata di 8 ore è periodico.

