



ATTIVITÀ FORMATIVA

2016/17

## ENTE BILATERALE DEL TURISMO DEL LAZIO

L'Ente Bilaterale per il Turismo della Regione Lazio è un organo 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, Uiltucs-UIL. La Formazione è una delle principali "Mission Istituzionali" perseguite.

L'Ente Bilaterale promuove, finanzia e realizza per i dipendenti e i titolari delle aziende del settore turismo aderenti all'Ente:

- Corsi di formazione e qualificazione professionale
- Corsi di formazione obbligatoria in materia di Igiene, Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro
- Corsi di lingua plurimodulari
- Workshop formativi

## CONTATTI

EBTL - FORM IN TUR

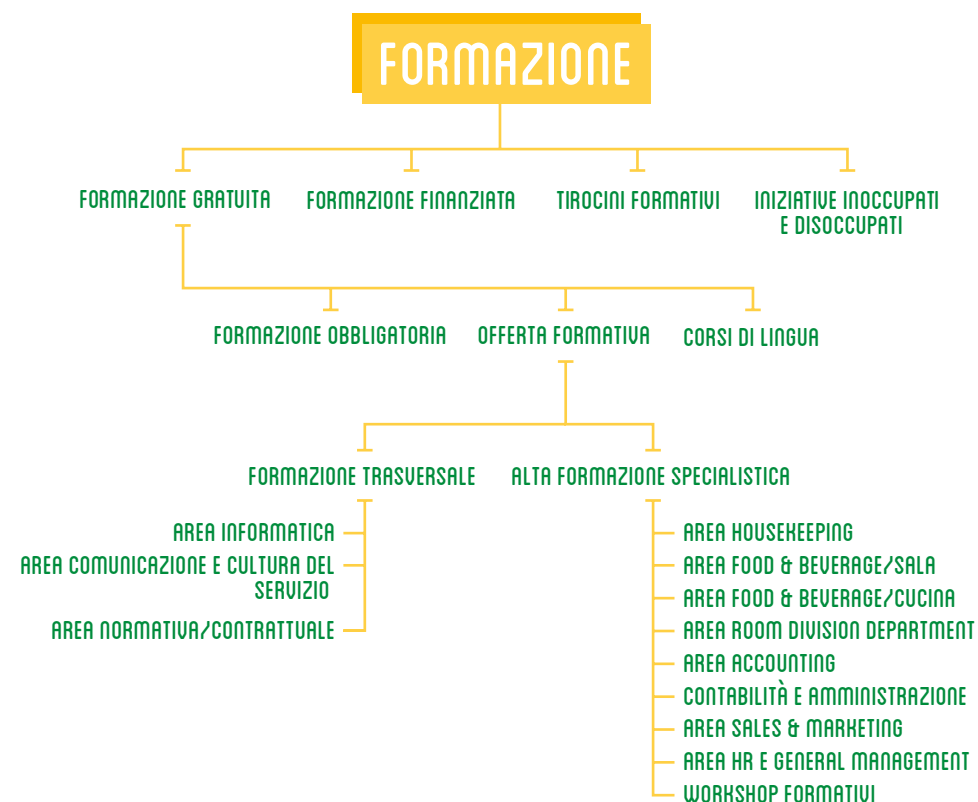
VIA AGOSTINO DEPRETIS, 70 - 00184 ROMA

TEL: 06/48907020 - FAX 06/48906828

MAIL: FORMAZIONE@EBTL.IT

WWW.EBTL.IT

## PROGRAMMAZIONE FORMATIVA 2016/17



# INDICE

## FORMAZIONE GRATUITA

### OFFERTA FORMATIVA

#### FORMAZIONE TRASVERSALE

##### AREA INFORMATICA

- EXCEL: calcolo e archiviazione
- EXCEL: presentazione grafica dei dati: formule e schemi
- POWER POINT: una presentazione efficace
- LINKEDIN: costruiamo un profilo professionale

8

##### AREA COMUNICAZIONE E CULTURA DEL SERVIZIO

- La Customer Care: l'arte dell'Accoglienza
- Fidelizzare la clientela con la qualità del servizio
- La gestione del reclamo e la web reputation
- Il Bon Ton e l'albergo
- Problem solving e resilienza nella gestione del servizio

10

##### AREA NORMATIVA-CONTRATTUALE

- La busta paga
- Il CCNL Turismo

14

#### ALTA FORMAZIONE SPECIALISTICA

##### AREA HOUSEKEEPING

- Housekeeping: procedure e standard qualitativi
- La cameriera ai piani: professionalità e qualità nel servizio
- Il Facchino ai piani: professionalità e qualità nel servizio
- Tecniche di addobbo natalizio: innovativo, ecosostenibile ed economico
- Nuovi mercati e servizio ai piani
- La Governante d'Albergo

16

##### AREA FOOD & BEVERAGE - SALA

- La brigata di sala: procedure e standard qualitativi
- La mise en place
- Servizi di qualità: come offrirli ad ogni orario
- Il cameriere di sala: professionalità e qualità nel servizio
- Inglese tecnico per operatori di sala e cucina
- Un Breakfast di qualità: colazioni da mondo

20

- Nuovi mercati e servizio di sala
- La gestione del tempo e dello stress per gli operatori di sala
- Degustazione dei vini
- Aggiornamento per addetti sala - bar - barman
- Il servizio al tavolo: tecniche di taglio, porzionatura e cottura in sala

##### AREA FOOD & BEVERAGE - CUCINA

24

- La brigata di cucina: procedure e standard qualitativi
- Cake design
- Corso di pasticceria di base
- Corso pratico di decorazione dei piatti
- Food cost: importanza strategica
- Nuove tecniche di ristorazione
- M.I.C.E., Banqueting; Eventi
- La brand reputation nella ristorazione
- Tecniche di marketing e web marketing per la ristorazione
- Il Food & Beverage Manager
- Il servizio al tavolo: tecniche di taglio, porzionatura e cottura in sala

##### AREA ROOM DIVISION DEPARTMENT

28

- Il ricevimento d'albergo: procedure e standard qualitativi
- Normative per il Room division department
- Il Room division department: procedure e standard qualitativi
- Upselling nel front desk: negoziazione e comunicazione
- Brand Reputation: Il ruolo chiave del front desk
- Booking engine con dynamic packaging
- PMS
- OTA e Room division department
- Il Front Office Manager
- Il Room Division Manager: MMA Middle Management

##### AREA ACCOUNTING - CONTABILITÀ E AMMINISTRAZIONE

32

- Accounting: standard e procedure operative
- La busta paga per l'amministrazione
- La gestione finanziaria e il cash flow
- La programmazione finanziaria
- U.S.O.A. Uniform System of Account
- Il controllo di gestione

##### AREA SALES & MARKETING

36

- IL reparto Sales&Marketing
- Distribuzione online
- Analisi informatica dei target di riferimento dell'hotel
- Web marketing turistico
- Social Media Marketing Turistico
- I social network: un utilizzo efficace
- La brand reputation
- Revenue Management & Yeld Management
- Strategie di Revenue Management a confronto
- M.I.CE.: gli eventi aggregativi
- Organizzare, gestire e analizzare gli eventi
- Strategie di Web Marketing in un mercato che cambia

AREA HR E GENERAL MANAGEMENT	40
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Legislazione del lavoro</li> <li>▪ Lavoratori stranieri: normative ed elementi di diversity management</li> <li>▪ La funzione dell'HR in azienda: Organizzazione e Gestione delle Risorse Umane</li> <li>▪ Tecniche di selezione del personale</li> <li>▪ La comunicazione in azienda: tecniche di team building e team working</li> <li>▪ La leadership nella gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Il processo decisionale in azienda: tecniche di problem solving e decision making</li> <li>▪ Tecniche di time management</li> <li>▪ Il processo di delega: scelte giuste e adeguati strumenti di conoscenza</li> <li>▪ Sistemi di management sostenibile</li> </ul>	
WORKSHOP FORMATIVI	44
<i>NORMATIVE</i>	45
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il mercato del lavoro: l'evoluzione normativa</li> <li>▪ Il sistema fiscale e contributivo: l'evoluzione degli ultimi anni</li> <li>▪ Il contratto di appalto nei processi di terziarizzazione</li> <li>▪ La riforma dei servizi pubblici e privati per l'impiego: ricadute sulle aziende e il ruolo della bilateralità</li> <li>▪ La comunicazione in azienda: tecniche di team building e team working</li> <li>▪ La leadership nella gestione delle risorse umane</li> </ul>	
<i>GENERAL MANAGEMENT</i>	46
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta Direzione alberghiare nel Turismo che cambia</li> <li>▪ La negoziazione con gli stakeholder</li> <li>▪ EBITDA, EBITA, ROI e ROE</li> <li>▪ Analisi di bilancio</li> <li>▪ I contratti di management</li> </ul>	
<i>PROPERTY MANAGEMENT</i>	47
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il Property management - Green Hotel</li> <li>▪ L'efficientamento strumentale</li> <li>▪ Gli interventi straordinari ed ordinari</li> <li>▪ Il green restaurant</li> </ul>	
<i>INNOVAZIONE</i>	48
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificazioni nell'accoglienza: HALAL e A, Kosher ecc...</li> <li>▪ Hospitality &amp; Event Experience Design</li> <li>▪ Tecnologia e rapporto con gli ospiti: Room control, self check in, audio e video emozionali</li> <li>▪ Visual Marketing Low Budget: Costi e benefici di una comunicazione aziendale diversa</li> </ul>	



## AREA INFORMATICA

- EXCEL: CALCOLO E ARCHIVIAZIONE
- EXCEL: PRESENTAZIONE GRAFICA DEI DATI: FORMULE E SCHEMI
- POWER POINT: UNA PRESENTAZIONE EFFICACE
- LINKEDIN: COSTRUIAMO UN PROFILO PROFESSIONALE

### EXCEL: CALCOLO E ARCHIVIAZIONE

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** nessun requisito di accesso

**CONCETTI CHIAVE:** Fogli di calcolo - Principali comandi.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### EXCEL: PRESENTAZIONE GRAFICA DEI DATI: FORMULE E SCHEMI

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** nessun requisito di accesso

**CONCETTI CHIAVE:** Creazione formule, formattazione, metodi di stampa, gestione celle, grafici.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### POWER POINT: UNA PRESENTAZIONE EFFICACE

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** nessun requisito di accesso

**CONCETTI CHIAVE:** Come creare una presentazione.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### LINKEDIN: COSTRUIAMO UN PROFILO PROFESSIONALE

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** nessun requisito di accesso

**CONCETTI CHIAVE:** Conosciamo linkedin. Chi lo usa? Un profilo efficace..

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

## AREA COMUNICAZIONE E CULTURA DEL SERVIZIO

- LA CUSTOMER CARE: L'ARTE DELL'ACCOGLIENZA
- FIDELIZZARE LA CLIENTELA CON LA QUALITÀ DEL SERVIZIO
- LA GESTIONE DEL RECLAMO E LA WEB REPUTATION
- IL BON TON E L'ALBERGO
- PROBLEM SOLVING E RESILIENZA NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

### LA CUSTOMER CARE: L'ARTE DELL'ACCOGLIENZA

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** nessun requisito di accesso

**CONCETTI CHIAVE:** *L'empatia, la soddisfazione del cliente.*

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione autunno (ottobre - dicembre)*

**FREQUENZA:** *Settimanale*

### FIDELIZZARE LA CLIENTELA CON LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** nessun requisito di accesso

**CONCETTI CHIAVE:** *Conosciamo il cliente: bisogni espressi, impliciti, latenti, soddisfazione del cliente, stili negoziali.*

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*

**FREQUENZA:** *Settimanale*

### LA GESTIONE DEL RECLAMO E LA WEB REPUTATION

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** nessun requisito di accesso

**CONCETTI CHIAVE:** *Il reclamo, gestire l'emozionalità la comunicazione.*

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione autunno (ottobre - dicembre)*

**FREQUENZA:** *Settimanale*

### IL BON TON E L'ALBERGO

**DURATA:** 9 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** nessun requisito di accesso

**CONCETTI CHIAVE:** *Bon ton e galateo. Il cerimoniale. L'accoglienza. Le buone maniere.*

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione autunno (ottobre - dicembre)*

**FREQUENZA:** *Settimanale*

## PROBLEM SOLVING E RESILIENZA NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** nessun requisito di accesso

**CONCETTI CHIAVE:** *Analisi delle priorità, semplificazione, decisione. La resilienza nella gestione del problem solving.*

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*

**FREQUENZA:** *Settimanale*

## AREA NORMATIVA - CONTRATTUALE

- LA BUSTA PAGA
- IL CCNL TURISMO

### LA BUSTA PAGA

**DURATA:** 9 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** nessun requisito di accesso

**CONCETTI CHIAVE:** *Gli elementi della busta paga. Prelievo contributivo e fiscale.*

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione autunno (ottobre - dicembre)*

**FREQUENZA:** *Settimanale*

### IL CCNL TURISMO

**DURATA:** 9 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** nessun requisito di accesso

**CONCETTI CHIAVE:** *Il contratto collettivo nazionale di lavoro.*

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*

**FREQUENZA:** *Settimanale*



## AREA HOUSEKEEPING

- HOUSEKEEPING: PROCEDURE E STANDARD QUALITATIVI
- LA CAMERIERA AI PIANI: PROFESSIONALITÀ E QUALITÀ NEL SERVIZIO
- IL FACCHINO AI PIANI: PROFESSIONALITÀ E QUALITÀ NEL SERVIZIO
- TECNICHE DI ADDOBBO NATALIZIO: INNOVATIVO, ECOSOSTENIBILE ED ECONOMICO
- TECNICHE DI ADDOBBO FLOREALE
- NUOVI MERCATI E SERVIZIO AI PIANI
- LA GOVERNANTE D'ALBERGO

### HOUSEKEEPING: PROCEDURE E STANDARD QUALITATIVI

**DURATA:** 8 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** Formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** Ruoli. Accoglienza. Professionalità.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

### LA CAMERIERA AI PIANI: PROFESSIONALITÀ E QUALITÀ NEL SERVIZIO

**DURATA:** 18 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** Formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** Il ruolo. La comunicazione. La qualità del servizio.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

### IL FACCHINO AI PIANI: PROFESSIONALITÀ E QUALITÀ NEL SERVIZIO

**DURATA:** 18 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** Formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** Il ruolo. La comunicazione. La qualità del servizio.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

### TECNICHE DI ADDOBBO NATALIZIO: INNOVATIVO, ECOSOSTENIBILE ED ECONOMICO

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** nessun requisito richiesto

**CONCETTI CHIAVE:** l'arte floreale natalizia. I centrotavola. Le decorazioni per ambienti.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

### TECNICHE DI ADDOBBO FLOREALE

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** nessun requisito richiesto

**CONCETTI CHIAVE:** l'arte floreale. I centrotavola. Le decorazioni per ambienti.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### NUOVI MERCATI E SERVIZIO AI PIANI

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** studiamo i nuovi mercati. Comportamenti attesi nel servizio ai piani.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### LA GOVERNANTE D'ALBERGO

**DURATA:** 48 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 18 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** il ruolo. La gestione del gruppo di lavoro. Normativa sulla salute e sicurezza. I contratti di lavoro.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## AREA FOOD & BEVERAGE

### - SALA

- LA BRIGATA DI SALA: PROCEDURE E STANDARD QUALITATIVI
- LA MISE EN PLACE
- SERVIZI DI QUALITÀ: COME OFFRIRLI AD OGNI ORARIO
- IL CAMERIERE DI SALA: PROFESSIONALITÀ E QUALITÀ NEL SERVIZIO
- INGLESE TECNICO PER OPERATORI DI SALA E CUCINA
- UN BREAKFAST DI QUALITÀ: COLAZIONI DA MONDO
- NUOVI MERCATI E SERVIZIO DI SALA
- LA GESTIONE DEL TEMPO E DELLO STRESS PER GLI OPERATORI DI SALA
- DEGUSTAZIONE DEI VINI
- AGGIORNAMENTO PER ADDETTI SALA - BAR - BARMAN
- IL SERVIZIO AL TAVOLO: TECNICHE DI TAGLIO, PORZIONATURA E COTTURA IN SALA

#### LA BRIGATA DI SALA: PROCEDURE E STANDARD QUALITATIVI

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** Ruoli. Accoglienza. Professionalità. Qualità.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

#### LA MISE EN PLACE

**DURATA:** 8 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** Una mise en place di qualità. Professionalità. Le attrezzature. I materiali.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

#### SERVIZI DI QUALITÀ: COME OFFRIRLI AD OGNI ORARIO

**DURATA:** 16 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** Dal breakfast al cocktail party tra qualità e innovazione.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

#### IL CAMERIERE DI SALA: PROFESSIONALITÀ E QUALITÀ NEL SERVIZIO

**DURATA:** 16 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** Stili e regole di servizio. L'utilizzo del tovagliolo di servizio e delle clips. Lo sbarazzo. Il servizio in camera.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

### INGLESE TECNICO PER OPERATORI DI SALA E CUCINA

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** Inglese tecnico, il linguaggio in sala e cucina.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

### UN BREAKFAST DI QUALITÀ: COLAZIONI DA MONDO

**DURATA:** 16 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** usi e consuetudini, come rendere la colazione accogliente.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### NUOVI MERCATI E SERVIZIO DI SALA

**DURATA:** 9 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza ne reparto

**CONCETTI CHIAVE:** studiamo i nuovi mercati. Comportamenti attesi nel servizio di sala.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### LA GESTIONE DEL TEMPO E DELLO STRESS PER GLI OPERATORI DI SALA

**DURATA:** 8 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza ne reparto

**CONCETTI CHIAVE:** Il servizio e i suoi tempi. la gestione del tempo. Come gestire lo stress. .

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

### DEGUSTAZIONE DEI VINI

**DURATA:** 16 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza ne reparto

**CONCETTI CHIAVE:** L'universo del vino. La vinificazione. La degustazione. Il servizio.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### AGGIORNAMENTO PER ADDETTI SALA - BAR - BARMAN

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza ne reparto

**CONCETTI CHIAVE:** Il ruolo. La caffetteria. Il bar. Gli aperitivi. Il vino..

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### IL SERVIZIO AL TAVOLO: TECNICHE DI TAGLIO, PORZIONATURA E COTTURA IN SALA

**DURATA:** 15 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza ne reparto

**CONCETTI CHIAVE:** I tagli. Le porzionature. La cottura in sala..

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## AREA FOOD & BEVERAGE

### - CUCINA

- LA BRIGATA DI CUCINA: PROCEDURE E STANDARD QUALITATIVI
- CAKE DESIGN
- CORSO DI PASTICCERIA DI BASE
- CORSO PRATICO DI DECORAZIONE DEI PIATTI
- FOOD COST: IMPORTANZA STRATEGICA
- NUOVE TECNICHE DI RISTORAZIONE
- M.I.C.E., BANQUETING; EVENTI
- LA BRAND REPUTATION NELLA RISTORAZIONE
- TECNICHE DI MARKETING E WEB MARKETING PER LA RISTORAZIONE
- IL FOOD & BEVERAGE MANAGER

#### LA BRIGATA DI CUCINA: PROCEDURE E STANDARD QUALITATIVI

**DURATA:** 16 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** *Formazione in ingresso*

**CONCETTI CHIAVE:** *ruoli. Accoglienza. Qualità. Professionalità.*

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*

**FREQUENZA:** *Settimanale*

#### CAKE DESIGN

**DURATA:** 15 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** *nessun requisito di accesso*

**CONCETTI CHIAVE:** *I materiali. Le tecniche. Le criticità. Gli stili decorativi. La pasta di zucchero.*

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*

**FREQUENZA:** *Settimanale*

#### CORSO DI PASTICCERIA DI BASE

**DURATA:** 24 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** *nessun requisito di accesso*

**CONCETTI CHIAVE:** *preparazioni di base. Frolla. Sfoglia. Paste montate. Creme..*

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione autunno (ottobre - dicembre)*

**FREQUENZA:** *Settimanale*

#### CORSO PRATICO DI DECORAZIONE DEI PIATTI

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** *almeno 6 mesi di esperienza ne reparto*

**CONCETTI CHIAVE:** *Decorazioni per cocktail e piatti di frutta. Specchi di frutta per buffet..*

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*

**FREQUENZA:** *Settimanale*

### FOOD COST: IMPORTANZA STRATEGICA

**DURATA:** 15 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** food cost e full cost. tecniche di pricing.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

### NUOVE TECNICHE DI RISTORAZIONE

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** nuove tendenze in un mercato in continua evoluzione.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### M.I.C.E., BANQUETING; EVENTI

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** eventi. I clienti. Il menù. Il servizio. La customer satisfaction.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### LA BRAND REPUTATION NELLA RISTORAZIONE

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** uscire dall'anonimato. Imparare a gestire le criticità. Recensioni on line successo e insuccesso. I social.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### TECNICHE DI MARKETING E WEB MARKETING PER LA RISTORAZIONE

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 12 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** strategie di marketing e web marketing. Il posizionamento. La comunicazione.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### IL FOOD & BEVERAGE MANAGER

**DURATA:** 32 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 12 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** il ruolo. Il controllo dei costi. Organizzazione e gestione dei gruppi di lavoro. Elementi di marketing.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

# AREA ROOM DIVISION DEPARTMENT

- IL RICEVIMENTO D'ALBERGO: PROCEDURE E STANDARD QUALITATIVI
- NORMATIVE PER IL ROOM DIVISION DEPARTMENT
- IL ROOM DIVISION DEPARTMENT: PROCEDURE E STANDARD QUALITATIVI
- UPSELLING NEL FRONT DESK: NEGOZIAZIONE E COMUNICAZIONE
- BRAND REPUTATION: IL RUOLO CHIAVE DEL FRONT DESK
- BOOKING ENGINE CON DYNAMIC PACKAGING
- PMS
- OTA E ROOM DIVISION DEPARTMENT
- IL FRONT OFFICE MANAGER
- IL ROOM DIVISION MANAGER: MMA MIDDLE MANAGEMENT

## IL RICEVIMENTO D'ALBERGO: PROCEDURE E STANDARD QUALITATIVI

**DURATA:** 16 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** Formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** ruoli. Accoglienza. Professionalità. Qualità.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## NORMATIVE PER IL ROOM DIVISION DEPARTMENT

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** Formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** profilazione adempimenti e sicurezza.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

## IL ROOM DIVISION DEPARTMENT: PROCEDURE E STANDARD QUALITATIVI

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** Front office management. Coordinamento dei reparti housekeeping e reservation. Organizzazione gestione del gruppo di lavoro.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## UPSELLING NEL FRONT DESK: NEGOZIAZIONE E COMUNICAZIONE

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** Formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** segmenti. Tecniche e strategie di upselling e cross selling.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## BRAND REPUTATION: IL RUOLO CHIAVE DEL FRONT DESK

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** uscire dall'anonimato. Imparare a gestire le criticità. Recensioni on line tra successo e insuccesso. I social.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## BOOKING ENGINE CON DYNAMIC PACKAGING

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 12 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** Analisi. Tariffazione dinamica. Commissioni.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

## PMS

**DURATA:** 15 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 12 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** Dinamiche e funzioni del PMS. Strumenti di valutazione. PMS e integrazioni con altri sistemi.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## OTA E ROOM DIVISION DEPARTMENT

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 12 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** segmenti e canali di distribuzione. Analisi di resistenza.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## IL FRONT OFFICE MANAGER

**DURATA:** 18 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 12 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** il ruolo. Gestione e organizzazione del front office. Il middle manager. Lineamenti di revenue management. Controllo di gestione. Property management.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## IL ROOM DIVISION MANAGER: MMA MIDDLE MANAGEMENT

**DURATA:** 18 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 18 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** il ruolo. Gestione e organizzazione del reparto. Analisi e contabilità. Analisi e controllo del reparto housekeeping. Lineamenti di revenue management. Controllo di gestione. Property management.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale



## AREA ACCOUNTING

## - CONTABILITÀ

## E AMMINISTRAZIONE

- ACCOUNTING: STANDARD E PROCEDURE OPERATIVE
- LA BUSTA PAGA PER L'AMMINISTRAZIONE
- LA GESTIONE FINANZIARIA E IL CASH FLOW
- LA PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA
- U.S.O.A. UNIFORM SYSTEM OF ACCOUNT
- IL CONTROLLO DI GESTIONE

### ACCOUNTING: STANDARD E PROCEDURE OPERATIVE

**DURATA:** 9 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** Formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** modelli semplificati di controllo di gestione.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### LA BUSTA PAGA PER L'AMMINISTRAZIONE

**DURATA:** 9 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** Formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** gli elementi della busta paga. Prelievo contributivo e fiscale.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

### LA GESTIONE FINANZIARIA E IL CASH FLOW

**DURATA:** 8 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** gestione finanziaria, cash flow operation. Analisi e opregrammazione del fabbisogno.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

### LA PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA

**DURATA:** 15 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 12 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** programmazione finanziaria per un'azienda. Analisi e tipologie di fabbisogni. Tipologie contrattuali e costi.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## U.S.O.A. UNIFORM SYSTEM OF ACCOUNT

**DURATA:** 9 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 12 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** usoa il controllo di gestione su moduli.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## IL CONTROLLO DI GESTIONE

**DURATA:** 15 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 12 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** USOAindici EBTDA, ROE, ROI.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## AREA SALES & MARKETING

- IL REPARTO SALES & MARKETING
- DISTRIBUZIONE ONLINE
- ANALISI INFORMATICA DEI TARGET DI RIFERIMENTO DELL'HOTEL
- WEB MARKETING TURISTICO
- SOCIAL MEDIA MARKETING TURISTICO
- I SOCIAL NETWORK: UN UTILIZZO EFFICACE
- LA BRAND REPUTATION
- REVENUE MANAGEMENT & YELD MANAGEMENT
- STRATEGIE DI REVENUE MANAGEMENT A CONFRONTO
- M.I.CE.: GLI EVENTI AGGREGATIVI
- ORGANIZZARE, GESTIRE E ANALIZZARE GLI EVENTI
- STRATEGIE DI WEB MARKETING IN UN MERCATO CHE CAMBIA

### IL REPARTO SALES & MARKETING

**DURATA:** 16 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** aormazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** Dall'albergo al T.O. standard. Procedure operative e qualità del servizio.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

### DISTRIBUZIONE ONLINE

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** scelta e gestione dei vari canali di vendita.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### ANALISI INFORMATICA DEI TARGET DI RIFERIMENTO DELL'HOTEL

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** produzione. Booking window. Soggiorno medio. Mercati di riferimento. Il periodo. Il target.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### WEB MARKETING TURISTICO

**DURATA:** 24 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel repart

**CONCETTI CHIAVE:** posizioni online e offline. Comunicazione e interazione. Analisi del sito web. Booking engine. SEO e SEM.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

### SOCIAL MEDIA MARKETING TURISTICO

**DURATA:** 15 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** i Social, analisi ed utilizzo in ambito turistico.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### I SOCIAL NETWORK: UN UTILIZZO EFFICACE

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** i Social. Conoscerli per utilizzarli al meglio.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

### LA BRAND REPUTATION

**DURATA:** 9 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** la comunicazione persuasiva.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### REVENUE MANAGEMENT & YELD MANAGEMENT

**DURATA:** 18 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** segmenti, lineamenti di pricing. Forecast.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### STRATEGIE DI REVENUE MANAGEMENT A CONFRONTO

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** analisi e strategie a confronto.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### M.I.CE.: GLI EVENTI AGGREGATIVI

**DURATA:** 15 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** conoscere il mercato. Classificazione e soggetti coinvolti. Relazioni commerciali che regolano i rapporti di collaborazione.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### ORGANIZZARE, GESTIRE E ANALIZZARE GLI EVENTI

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** Analisi dei modelli organizzativi.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

### STRATEGIE DI WEB MARKETING IN UN MERCATO CHE CAMBIA

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 12 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** strategie. Mercato. Focus su disintermediazione.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

# AREA HR & GENERAL MANAGEMENT

- **LEGISLAZIONE DEL LAVORO**
- **LAVORATORI STRANIERI: NORMATIVE ED ELEMENTI DI DIVERSITY MANAGEMENT**
- **LA FUNZIONE DELL'HR IN AZIENDA: ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**
- **TECNICHE DI SELEZIONE DEL PERSONALE**
- **LA COMUNICAZIONE IN AZIENDA: TECNICHE DI TEAM BUILDING E TEAM WORKING**
- **LA LEADERSHIP NELLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**
- **IL PROCESSO DECISIONALE IN AZIENDA: TECNICHE DI PROBLEM SOLVING E DECISION MAKING**
- **TECNICHE DI TIME MANAGEMENT**
- **IL PROCESSO DI DELEGA: SCELTE GIUSTE E ADEGUATI STRUMENTI DI CONOSCENZA**
- **SISTEMI DI MANAGEMENT SOSTENIBILE**

## LEGISLAZIONE DEL LAVORO

**DURATA:** 18 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** Formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** legislazione del lavoro. Le regole di assunzione. I ccnl.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

## LAVORATORI STRANIERI: NORMATIVE ED ELEMENTI DI DIVERSITY MANAGEMENT

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** Formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** norme. Obblighi. Conoscere e gestire.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

## LA FUNZIONE DELL'HR IN AZIENDA: ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

**DURATA:** 18 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** Formazione in ingresso

**CONCETTI CHIAVE:** HR. Organizzazione. Selezione. Sviluppo e formazione.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

## TECNICHE DI SELEZIONE DEL PERSONALE

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** Dalla Job description all'inserimento in azienda. I canali di reclutamento.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## LA COMUNICAZIONE IN AZIENDA: TECNICHE DI TEAM BUILDING E TEAM WORKING

**DURATA:** 15 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** comunicazione. Team working. Team building. Miglioramento e benessere organizzativo.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## LA LEADERSHIP NELLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** la costruzione della leadership. Stili e leadership situazionale.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## IL PROCESSO DECISIONALE IN AZIENDA: TECNICHE DI PROBLEM SOLVING E DECISION MAKING

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** priorità. Analisi. Rischi. Azioni.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## TECNICHE DI TIME MANAGEMENT

**DURATA:** 12 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** strutturazione degli obiettivi. Strutturare le priorità. Il tempo delle riunioni.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

## IL PROCESSO DI DELEGA: SCELTE GIUSTE E ADEGUATI STRUMENTI DI CONOSCENZA

**DURATA:** 9 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 6 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** difficoltà. Benefici e feedback.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)

**FREQUENZA:** Settimanale

## SISTEMI DI MANAGEMENT SOSTENIBILE

**DURATA:** 8 ore

**REQUISITI DI ACCESSO:** almeno 12 mesi di esperienza nel reparto

**CONCETTI CHIAVE:** Turismo sociale. Turismo sostenibile. Punti di forza e debolezza.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre - dicembre)

**FREQUENZA:** Settimanale

# WORKSHOP FORMATIVI

## NORMATIVE

- IL MERCATO DEL LAVORO: L'EVOLUZIONE NORMATIVA
- IL SISTEMA FISCALE E CONTRIBUTIVO: L'EVOLUZIONE DEGLI ULTIMI ANNI
- IL CONTRATTO DI APPALTO NEI PROCESSI DI TERZIARIZZAZIONE
- LA RIFORMA DEI SERVIZI PUBBLICI E PRIVATI PER L'IMPIEGO: RICADUTE SULLE AZIENDE E IL RUOLO DELLA BILATERALITÀ

## GENERAL MANAGEMENT

- ALTA DIREZIONE ALBERGHIARE NEL TURISMO CHE CAMBIA
- LA NEGOZIAZIONE CON GLI STAKEHOLDER
- EBITDA, EBITA, ROI E ROE
- ANALISI DI BILANCIO
- I CONTRATTI DI MANAGEMENT

## PROPERTY MANAGEMENT

- IL PROPERTY MANAGEMENT - GREEN HOTEL
- L'EFFICIENTAMENTO STRUMENTALE
- GLI INTERVENTI STRAORDINARI ED ORDINARI
- IL GREEN RESTAURANT

## INNOVAZIONE

- CERTIFICAZIONI NELL'ACCOGLIENZA: HALAL E A, KOSHER ECC..
- HOSPITALITY & EVENT EXPERIENCE DESIGN
- TECNOLOGIA E RAPPORTO CON GLI OSPITI: ROOM CONTROL, SELF CHECK IN, AUDIO E VIDEO EMOZIONALI
- VISUAL MARKETING LOW BUDGET: COSTI E BENEFICI DI UNA COMUNICAZIONE AZIENDALE DIVERSA

## NORMATIVE

### IL MERCATO DEL LAVORO: L'EVOLUZIONE NORMATIVA

**DURATA:** 6 ore      **PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*  
**FREQUENZA:** *Settimanale*

### IL SISTEMA FISCALE E CONTRIBUTIVO: L'EVOLUZIONE DEGLI ULTIMI ANNI

**DURATA:** 6 ore      **PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*  
**FREQUENZA:** *Settimanale*

### IL CONTRATTO DI APPALTO NEI PROCESSI DI TERZIARIZZAZIONE

**DURATA:** 6 ore      **PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione autunno (ottobre-dicembre)*  
**FREQUENZA:** *Settimanale*

### LA RIFORMA DEI SERVIZI PUBBLICI E PRIVATI PER L'IMPIEGO: RICADUTE SULLE AZIENDE E IL RUOLO DELLA BILATERALITÀ

**DURATA:** 6 ore      **PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*  
**FREQUENZA:** *Settimanale*

**REQUISITI DI ACCESSO:** *Tutte le attività seminariali sono rivolte a datori di lavoro, esponenti delle parti datoriali e sindacali aderenti all'EBTL*

**GENERAL MANAGEMENT**

**ALTA DIREZIONE ALBERGHIARE NEL TURISMO CHE CAMBIA**

**DURATA:** 6 ore | **PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione autunno (ottobre-dicembre)*  
**FREQUENZA:** *Settimanale*

**LA NEGOZIAZIONE CON GLI STAKEHOLDER**

**DURATA:** 6 ore | **PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*  
**FREQUENZA:** *Settimanale*

**EBITDA, EBITA, ROI E ROE**

**DURATA:** 6 ore | **PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*  
**FREQUENZA:** *Settimanale*

**ANALISI DI BILANCIO**

**DURATA:** 6 ore | **PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*  
**FREQUENZA:** *Settimanale*

**I CONTRATTI DI MANAGEMENT**

**DURATA:** 6 ore | **PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*  
**FREQUENZA:** *Settimanale*

**REQUISITI DI ACCESSO:** *Tutte le attività seminariali sono rivolte a datori di lavoro, esponenti delle parti datoriali e sindacali aderenti all'EBTL*

**PROPERTY MANAGEMENT**

**IL PROPERTY MANAGEMENT - GREEN HOTEL**

**DURATA:** 6 ore | **PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione autunno (ottobre-dicembre)*  
**FREQUENZA:** *Settimanale*

**L'EFFICIENTAMENTO STRUMENTALE**

**DURATA:** 6 ore | **PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*  
**FREQUENZA:** *Settimanale*

**GLI INTERVENTI STRAORDINARI ED ORDINARI**

**DURATA:** 6 ore | **PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione inverno (gennaio - aprile)*  
**FREQUENZA:** *Settimanale*

**IL GREEN RESTAURANT**

**DURATA:** 6 ore | **PERIODO DI SVOLGIMENTO:** *Sessione autunno (ottobre-dicembre)*  
**FREQUENZA:** *Settimanale*

**REQUISITI DI ACCESSO:** *Tutte le attività seminariali sono rivolte a datori di lavoro, esponenti delle parti datoriali e sindacali aderenti all'EBTL*



## INNOVAZIONE

### CERTIFICAZIONI NELL'ACCOGLIENZA: HALAL E A, KOSHER ECC..

**DURATA:** 6 ore  
**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)  
**FREQUENZA:** Settimanale

### HOSPITALITY & EVENT EXPERIENCE DESIGN

**DURATA:** 6 ore  
**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)  
**FREQUENZA:** Settimanale

### TECNOLOGIA E RAPPORTO CON GLI OSPITI: ROOM CONTROL, SELF CHECK IN, AUDIO E VIDEO EMOZIONALI

**DURATA:** 6 ore  
**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione autunno (ottobre-dicembre)  
**FREQUENZA:** Settimanale

### VISUAL MARKETING LOW BUDGET: COSTI E BENEFICI DI UNA COMUNICAZIONE AZIENDALE DIVERSA

**DURATA:** 6 ore  
**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Sessione inverno (gennaio - aprile)  
**FREQUENZA:** Settimanale

**REQUISITI DI ACCESSO:** Tutte le attività seminariali sono rivolte a datori di lavoro, esponenti delle parti datoriali e sindacali aderenti all'EBTL



## CONTATTI

EBTL - FORM IN TUR  
VIA AGOSTINO DEPRETIS, 70 - 00184 ROMA  
TEL: 06/48907020 - FAX 06/48906828  
MAIL: FORMAZIONE@EBTL.IT

[WWW.EBTL.IT](http://WWW.EBTL.IT)