



# EBTL

ENTE BILATERALE  
TURISMO DEL LAZIO

## **CATALOGO OFFERTA FORMATIVA**

ENTE BILATERALE TURISMO DEL LAZIO

**ANNUALITÀ 2022/2023**

# Indice

<i>Presentazione</i>	4
<i>Modalità di adesione</i>	6
<b>AREA COMUNICAZIONE, ACCOGLIENZA E VENDITA</b>	<b>7</b>
La comunicazione, l'accoglienza e la vendita per le aziende dell'ospitalità	
Intermediazione pubblici esercizi, ristorazione, intrattenimento	8
Focus on Comunicazione e accoglienza: benessere	10
<b>AREA SALES MARKETING &amp; DIGITAL</b>	<b>11</b>
Sales, marketing e digital per le aziende dell'ospitalità	
Intermediazione pubblici esercizi, ristorazione e intrattenimento	12
Focus on Sales, marketing & digital	13
<b>AREA FOOD &amp; BEVERAGE</b>	<b>14</b>
Food & beverage per le aziende dell'ospitalità	
Intermediazione pubblici esercizi, ristorazione e intrattenimento	15
Focus on Food & beverage	16
<b>AREA HOUSEKEEPING E PULIZIA DEGLI AMBIENTI</b>	<b>17</b>
Housekeeping e pulizia degli ambienti per le aziende dell'ospitalità e pubblici esercizi e ristorazione	18
Focus on Houskeeping e pulizie degli ambienti	19

<b>AREA AMMINISTRAZIONE E FINANZA</b>	<b>20</b>
Amministrazione e finanza per le aziende dell'ospitalità	
Intermediazione pubblici esercizi e ristorazione	21
Focus Agenzie di viaggio e tour operator	22
Focus Amministrazione e finanza	22
<b>AREA MANAGEMENT</b>	<b>23</b>
Management per le aziende dell'ospitalità, pubblici esercizi e ristorazione	24
Focus Management	26
<b>CORSI DI LINGUA PLURIMODULARI</b>	<b>27</b>
Focus Corsi di lingua	28
<b>LE COMPETENZE PER TUTTI</b>	<b>29</b>
Le competenze per tutti per le aziende dell'ospitalità	
Intermediazione pubblici esercizi e ristorazione	30
<b>FOCUS BENESSERE ORGANIZZATIVO</b>	<b>31</b>
<b>FOCUS DONNE E TURISMO</b>	<b>34</b>
<b>FORMAZIONE AZIENDALE ON-DEMAND</b>	<b>36</b>

## Presentazione

EBTL, con il catalogo formativo 2022/2023, intende dare strumenti e competenze di valore al cambiamento in atto nel settore del turismo post crisi pandemica. La formazione continua, mission istituzionale di EBTL, costituisce motore di sviluppo del settore da oltre 30 anni. Numerosi sono i Focus Innovativi presenti su catalogo 2022/2023.

**Focus Digital&Green:** La velocità della digitalizzazione dei processi aziendali e la transizione ecologica stanno diventando discriminanti nella capacità di crescita di molti comparti che compongono il nostro settore. L'EBTL, nel catalogo 2022/2023, ha posto l'attenzione su attività formative mirate all'acquisizione di competenze Digital&Green a vari livelli e nei diversi comparti.

**Focus Benessere:** Il benessere è diventato l'indicatore più forte della prosperità economica aziendale e di un intero settore economico. Dal 2021, l'EBTL svolge una indagine permanente sul benessere organizzativo aziendale. I fabbisogni emersi sul tema per l'annualità formativa 2022/2023 prevedono un investimento sullo sviluppo delle life-skills per la cultura del buon vivere e iniziative formative mirate alla valorizzazione e crescita delle competenze delle "Donne nel Turismo".

L'EBTL, **in ascolto dei diversi comparti e territori**, ha previsto attività formative mirate per rispondere a esigenze formative specifiche.

### INNOVAZIONE NELLA FORMAZIONE

Con il catalogo 2022/23, raccogliamo la sfida delle nuove tendenze e metodologie formative.

Le dinamiche relazionali e il digitale si incontrano dando vita a nuove modalità di apprendimento.

I corsi saranno erogati a distanza, in presenza e in modalità blended e saranno utilizzate metodologie di "Microlearnig: unità didattiche brevi e corsi di breve durata" e "Mobile-Learning: utilizzo del gaming e la condivisione sui social", con particolare attenzione alla Social Learning, formazione svolta in ambienti di lavoro.

Il post-pandemia, nel settore del turismo del Lazio, sta rappresentando una fase di cambiamento importante verso la costruzione di una "nuova normalità" settoriale, aziendale e del mercato del lavoro. La formazione può costituire il mezzo che ci consentirà di affrontare efficacemente le sfide di cambiamento che stiamo attraversando e che ci attendono.

*"Sii il cambiamento che vorresti vedere avvenire nel mondo".*  
Mahatma Gandhi

L'EBTL è l'organismo unitario e paritetico del turismo del Lazio, 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.

Svolge principalmente le attività individuate dalla contrattazione collettiva in materia di occupazione, mercato del lavoro, sostegno al reddito, formazione e qualificazione professionale.

La Formazione è una delle principali "Mission Istituzionali" perseguite dall'EBTL.

L'EBTL promuove, finanzia e realizza:

- Corsi di formazione e qualificazione professionale rivolte ai dipendenti e agli imprenditori delle aziende del settore turismo;
- Corsi di formazione obbligatoria in materia di Igiene, Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Corsi di lingua plurimodulari.

EBTL, inoltre, presenta e realizza progetti di formazione finanziata da Fondi Pubblici, Europei, Nazionali e Regionali, nonché dai Fondi Interprofessionali. Assiste le aziende del settore nella ricerca e nella presentazione dei bandi disponibili.

EBTL, infine, facilita la formazione e l'avviamento al lavoro di giovani studenti, inoccupati e disoccupati attraverso la promozione e la realizzazione di iniziative formative d'aula e di tirocini curriculari e extracurriculari, anche grazie alla collaborazione con vari Partner Istituzionali attraverso il servizio Job In Tur [www.jobintur.it](http://www.jobintur.it).

Per aggiornamenti su attività e servizi è possibile iscriversi alla nostra newsletter, consultare il sito web e seguirci sui nostri account social.

Siamo sempre disponibili per informazioni e approfondimenti ai seguenti contatti:

EBTL – Ente Bilaterale Turismo del Lazio

Via Agostino Depretis, 70

00184 Roma

Tel: 0648907020

e-mail: [formazione@ebtl.it](mailto:formazione@ebtl.it)

I nostri soci:



## Modalità di adesione

La partecipazione ai corsi di formazione è rivolta a dipendenti e titolari di aziende del settore turismo, ristorazione, intermediazione e intrattenimento aderenti all'EBTL secondo quanto indicato dai CCNL del settore.

Per iscriversi è necessario compilare il **Form Online** dal sito [www.ebtl.it](http://www.ebtl.it); info di dettaglio possono essere richieste a [formazione@ebtl.it](mailto:formazione@ebtl.it).

I corsi di formazione saranno attivati in presenza e online al raggiungimento di un numero minimo di 10 allievi iscritti. L'avvio del corso verrà comunicata con 10 gg di anticipo rispetto alla data di inizio del corso e sarà subordinata alla conferma di partecipazione.

Per i corsi di formazione on-line è richiesta una connessione a internet, un accesso a webcam e microfono.

Al termine di ciascun corso verrà rilasciato un attestato di frequenza a tutti gli allievi che abbiano frequentato almeno l'80% del monte ore complessivo del corso.

EBTL offre la possibilità di ospitare presso la propria sede i corsi previsti dal catalogo, garantendo un numero minimo di adesioni e l'ammissione di un numero minimo di partecipanti esterni indicati da EBTL. La presente proposta viene attivata previa verifica da parte dell'EBTL delle condizioni sopra indicate.

**AREA  
COMUNICAZIONE,  
ACCOGLIENZA E VENDITA**

## La comunicazione, l'accoglienza e la vendita per le aziende dell'ospitalità

### Intermediazione pubblici esercizi, ristorazione e intrattenimento

---

**Titolo:** Antropologia dell'accoglienza (turismo russo, cinese, giapponese, americano, europeo, arabo)

**Durata:** 6 ore per ciascuna area geografica

**Obiettivi:** il corso ha come obiettivo di fornire gli strumenti necessari per accogliere i clienti provenienti da diverse culture e aree geografiche "fattore autenticità". Come è cambiato l'approccio al turismo le diverse sensibilità culturali e antropologiche possono venire in nostro aiuto. Piccolo vocabolario dell'accoglienza, i modi di dire che sanno di casa.

**Modalità:** on-line

**Rivolto a:** tutti i lavoratori e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Dall'accoglienza all'emozione, la narrazione per vendere il servizio (reception, sala/sala bar, intermediazione)

**Durata:** 8 ore per ciascun reparto

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di comprendere come utilizzare lo storytelling per vendere, partendo dalla visione di insieme dei reparti di appartenenza e dagli obiettivi di vendita. Conoscere il ciclo di vendita del prodotto/servizio per trasformarlo in percezione di una emozione. Persuasione e vendita emozionale.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** tutti i lavoratori e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Bon ton e savoir faire internazionale

**Durata:** 6 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di conoscere le regole del bon ton per vivere il servizio come un'arte. Le regole del bon ton per l'accoglienza del lusso.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** tutti i lavoratori e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** La gestione dei complaint: strumenti di psicologia positiva

**Durata:** 8 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di utilizzare il giusto stile comunicativo per trasformare il complaint in una opportunità.



**Modalità:** on-line

**Rivolto a:** tutti i lavoratori e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Pillole di dizione: usare la voce per accogliere e comunicare

**Durata:** 9 ore

**Obbiettivi:** il corso ha l'obiettivo di conoscere le regole per rendere la voce uno strumento di comunicazione. Esporre chiaramente per aumentare le performance espressive e comunicative.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** tutti i lavoratori e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Parlare in pubblico

**Durata:** 15 ore

**Obbiettivi:** il corso ha l'obiettivo di conoscere le migliori strategie per parlare in pubblico attraverso l'uso della

voce e le migliori tecniche di gestione della componente emotiva.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** tutti i lavoratori e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

## Focus on Comunicazione e accoglienza: benessere

---

**Titolo:** L'evoluzione del crm: quando l'autentico diventa scelta dell'esperienza

**Durata:** 8 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di conoscere approcci innovativi di accoglienza e mappatura dell'ospite/cliente esterno e interno, attraverso la customer journey mapping. Quando autenticità, emozioni positive, sostenibilità e benessere orientano alla vendita e all'acquisto.

**Modalità:** on-line

**Rivolto a:** tutti i lavoratori e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Mi comunico: i diversi stili di comunicazione e comportamento, strumenti per comprendere e farsi comprendere

**Durata:** 8 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di conoscere i diversi stili di comunicazione e comportamento. Scoprire come "mi comunico" per migliorare la relazione e la gestione delle relazioni professionali e del team di appartenenza.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** tutti i lavoratori e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

**AREA  
SALES MARKETING  
& DIGITAL**

## Sales, marketing e digital per le aziende dell'ospitalità

### Intermediazione pubblici esercizi, ristorazione e intrattenimento

---

**Titolo:** Social media&digital marketing: principi e strategie

**Durata:** 24 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di comprendere e saper utilizzare le strategie di digital marketing nella propria realtà aziendale. Saranno illustrate le diverse tecniche e le migliori pratiche per valorizzare ed aumentare il proprio business e attrarre più clientela.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator  
Ristorazione e pubblici esercizi  
Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Instagram e facebook per la promozione di aziende turistico-alberghiere/agenzie di viaggio e tour operator/ristorazione e intrattenimento

**Durata:** 8 ore per ciascun target

**Obiettivi:** il corso ha come obiettivo quello di rendere più efficace l'utilizzo di instagram e facebook nelle strategie aziendali di digital marketing. Conoscere e costruire una presenza consapevole ed efficiente sui social network.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

---

**Agenzie di viaggio/tour operator  
Ristorazione e pubblici esercizi  
Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Google ads e geolocalizzazione google my business per la promozione di aziende turistico-alberghiere/agenzie di viaggio e tour operator/ ristorazione e intrattenimento

**Durata:** 8 ore per ciascun target

**Obiettivi:** il corso ha come obiettivo quello di conoscere il funzionamento di google ads per ottimizzare le campagne di pubblicità a pagamento su google e di promuovere la propria attività aumentando la visibilità local attraverso la geolocalizzazione.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator  
Ristorazione e pubblici esercizi  
Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** L'uso della messaggistica istantanea per l'aumento del proprio business

**Durata:** 6 ore

**Obiettivi:** il corso ha come obiettivo quello di conoscere e saper utilizzare le principali app di messaggistica istantanea per una comunicazione veloce con i propri clienti.

## Focus on Sales, marketing & digital

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** L'interazione social e la gestione dei profili aziendali

**Durata:** 6 ore

**Obiettivi:** il corso ha come obiettivo quello di dare ai partecipanti gli strumenti per gestire al meglio l'interazione social. Follower, clienti e organizzazioni, gestione funzionale della reputazione aziendale e della propria social media policy.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Fotografia e grafica con lo smartphone

**Durata:** 9 ore

**Obiettivi:** il corso ha come obiettivo quello di trasmettere ai partecipanti le conoscenze per utilizzare al meglio strumenti gratuiti messi a disposizione dalle migliori app per realizzare foto professionali e usarle per campagne di comunicazione e di marketing aziendale.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Green marketing: punti di forza e autenticità

**Durata:** 9 ore

**Obiettivi:** il corso ha come obiettivo quello di comprendere le leve della comunicazione in termini di sostenibilità, approfondirne i vantaggi e capacità e reale efficacia.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

**AREA  
FOOD & BEVERAGE**

## Food & beverage per le aziende dell'ospitalità

### Intermediazione pubblici esercizi, ristorazione e intrattenimento

---

**Titolo:** Breakfast experience in tempo di autenticità e sostenibilità: come strutturare una colazione vincente

**Durata:** 6 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di valorizzare la breakfast experience attraverso l'analisi del servizio e della percezione del fattore sostenibilità e attenzione diversi bisogni della clientela.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Food&beverage management

**Durata:** 30 ore totali

Sarà possibile iscriversi anche ai singoli moduli formativi:

- Il mondo della ristorazione - 6 ore
- F&b control cost - 8 ore
- La staff guide - 4 ore
- Il budget della ristorazione ed il controllo di gestione - 12 ore
- Il sistema degli acquisti e la gestione del magazzino - 6 ore
- Cenni di marketing - 6 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di introdurre al ruolo del f&b manager. Il discente avrà l'opportunità di conoscere tutti gli ambiti che sono trattati nello svolgimento della professione. Ambito economico, relazionale e gestionale.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Conoscere e abbinare i vini del territorio del Lazio

**Durata:** 8 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di introdurre alla conoscenza delle cantine laziali. Il discente avrà l'opportunità di conoscere e sapere abbinare i vini del territorio.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Cameriere di sala e sala bar: qualità del servizio e tecniche di lavoro

**Durata:** 18 ore

**Obiettivi:** obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti una panoramica sulle tecniche di servizio, sulle mansioni del ruolo, sulla vendita al cliente e sulle tipologie di menù

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Il caffè nel mondo

**Durata:** 4 ore

**Obiettivi:** obiettivo del corso è quello conoscere il mondo del caffè, dalla tradizione italiana agli usi nel mondo.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

## Focus on Food & beverage

---

**Titolo:** La riduzione degli sprechi tra sostenibilità economica e responsabilità social

**Durata:** 9 ore

**Obiettivi:** obiettivo del corso è quello analizzare le scorte e il food cost in termini di sostenibilità e responsabilità sociale.

**Modalità:** in presenza/on line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**



**AREA  
HOUSEKEEPING E PULIZIA  
DEGLI AMBIENTI**

## Housekeeping e pulizia degli ambienti per le aziende dell'ospitalità, pubblici esercizi e ristorazione

---

**Titolo:** Tecniche di housekeeping: la "cultura" della pulizia e tecniche di servizio - capi servizio

**Durata:** 9 ore

**Obiettivi:** obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti gli strumenti tecnici di gestione delle procedure operative e delle risorse umane sulla sicurezza e la qualità della pulizia e sanificazione degli ambienti comuni, delle camere per l'hotellerie e delle aree ad uso esclusivo degli ospiti.

**Modalità:** in presenza/on line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Ristorazione e pubblici esercizi  
Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** Tecniche di housekeeping: la "cultura" della pulizia e tecniche di servizio - personale operativo

**Durata:** 9 ore

**Obiettivi:** obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti gli strumenti tecnici e operativi per gestire in sicurezza e qualità la pulizia e la sanificazione degli ambienti comuni, delle camere per l'hotellerie e delle aree ad uso esclusivo degli ospiti

**Modalità:** in presenza/on line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Ristorazione e pubblici esercizi  
Ospitalità e intrattenimento**

---

**Titolo:** La governante d'albergo

**Durata:** 18 ore

**Obiettivi:** obiettivo del corso è quello di dare alle/ai partecipanti gli strumenti tecnici, operativi e teorici per svolgere il ruolo di governante d'albergo tenendo conto delle contemporanee capacità che la figura professionale deve possedere e potenziare, come la leadership, il diversity management, il team working e la gestione dei conflitti.

**Modalità:** in presenza/on line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Ospitalità**

## Focus on

### Houskeeping e pulizie degli ambienti

---

**Titolo:** La riduzione degli sprechi nel reparto housekeeping sostenibilità economica e responsabilità social

**Durata:** 9 ore

**Obiettivi:**

Obiettivo del corso è quello analizzare i processi del reparto housekeeping in termini di costi, sostenibilità e responsabilità sociale.

**Modalità:** in presenza/on line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità e intrattenimento**

**AREA  
AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

## Amministrazione e finanza per le aziende dell'ospitalità

### Intermediazione pubblici esercizi e ristorazione

---

**Titolo:** Lettura e analisi del bilancio di esercizio

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di formare alla lettura e all'analisi del bilancio di esercizio e di conoscenza degli obiettivi minimi aziendali.

**Modalità:** in presenza/on line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** Il business plan: strumenti e strategie

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di formare alla conoscenza dei principi di redazione di un business plan e dell'organizzazione dei processi per il raggiungimento degli obiettivi economici.

**Modalità:** in presenza/on line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** Il controllo di gestione nelle attività turistiche

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di formare alla conoscenza dei principi del controllo di gestione per comprenderne le ripercussioni sugli obiettivi e i processi aziendali.

**Modalità:** in presenza/on line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

## Focus

### Agenzie di viaggio e tour operator

---

**Titolo:** Corso base per banconisti agenzie di viaggi e tour operator partite iva e amministrazione

**Durata:** 9 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di aggiornare e formare il personale di banco di agenzie di viaggi sulla componente amministrativa/contabile e di gestione I.V.A.

**Rivolto a:** agenzie di viaggio/tour operator, ristorazione e pubblici esercizi, ospitalità

---

**Titolo:** Corso ecommerce: aspetti contabili, civilistici e fiscali

**Durata:** 9 ore

**Obiettivi:** il corso, rivolto alle aziende operanti on-line, ha l'obiettivo di aggiornare e formare l'agente di viaggi, il professionista ed il personale agli aspetti contabili, civilistici e fiscali della vendita di viaggio on-line.

**Rivolto a:** agenzie di viaggio/tour operator, ristorazione e pubblici esercizi, ospitalità

## Focus

### Amministrazione e finanza

---

**Titolo:** Il bilancio di sostenibilità per le aziende del settore turismo

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di formare alla conoscenza di un bilancio di sostenibilità per valutarne l'impatto, le potenzialità e i punti critici nelle aziende del settore turismo.

**Modalità:** in presenza/on line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

# **AREA MANAGEMENT**

## Management per le aziende dell'ospitalità, pubblici esercizi e ristorazione

---

**Titolo:** Diversity management: il mercato del lavoro italiano, il diversity in Italia, buone pratiche nell'hotellerie

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di conoscere e saper applicare le tecniche del diversity management in Italia. Esplorando le buone pratiche e approfondendo il ruolo della bilateralità.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator  
Ristorazione e pubblici esercizi  
Ospitalità**

---

**Titolo:** Risorse umane: la retention aziendale per la valorizzazione dei talenti

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di osservare il fenomeno post-covid di allontanamento dal settore e di conoscere le pratiche di retention aziendale e le possibilità di crescita dei talenti, anche attraverso gli strumenti della bilateralità.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator  
Ristorazione e pubblici esercizi  
Ospitalità**

---

**Titolo:** La protezione dei dati e la cyber security in azienda

**Durata:** 9 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di informare i partecipanti circa la normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali, sulle diverse figure coinvolte nel processo, sugli adempimenti e le sanzioni.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator  
Ristorazione e pubblici esercizi  
Ospitalità**

---

**Titolo:** Mice: quali servizi per crescere

**Durata:** 9 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di illustrare i servizi e le attività connesse al settore mice. Opportunità di crescita e progettazione del servizio.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator  
Ristorazione e pubblici esercizi  
Ospitalità**



---

**Titolo:** Revenue management, la rivoluzione nello scenario attuale

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di presentare i principi del revenue management e le strategie attuabili nello scenario attuale.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** La gestione degli appalti nel settore alberghiero

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di presentare i principi che regolano gli appalti e come ottemperare in toto alle regole di gestione.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Ospitalità**

---

**Titolo:** Agenda mentale: time management ed efficacia personale

**Durata:** 6 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo insegnare a analizzare il proprio impiego del tempo e a sviluppare la capacità di distinguere l'importanza distinta delle diverse attività

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** Dalla parte delle soluzioni: problem solving in contesti complessi

**Durata:** 6 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di far riconoscere ai partecipanti il proprio atteggiamento di fronte ai problemi e imparare a definire in modo efficace il problem setting per evitare gli errori più comuni.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

## Focus Management

---

**Titolo:** Leadership positiva nella gestione delle risorse umane

**Durata:** 15 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di presentare i modelli di leadership positiva, indicatori e strumenti di misurazione e attuazione per migliorare il raggiungimento degli obiettivi e la gestione delle risorse umane dell'azienda.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** LinkedIn e leadership positiva: recruitment e valorizzazione dei successi organizzativi

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di analizzare l'utilizzo di LinkedIn per il recruitment e la valorizzazione delle risorse umane interne, attraverso strumenti organizzativi di policy positiva.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** Innovazione digitale e organizzativa: organizzazione, obiettivi e punti di miglioramento

**Durata:** 18 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di analizzare i processi organizzativi aziendali e proporre soluzioni procedurali finalizzati al raggiungimento degli obiettivi.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

# **CORSI DI LINGUA PLURIMODULARI**

## Corsi di lingua polimodulari

---

**Lingue:** inglese / francese / spagnolo/ tedesco/ russo / cinese / portoghese/ giapponese / italiano per stranieri

**Durata:** 30 ore totali (Febbraio - Giugno 2023)

## Focus on Corsi di lingua

---

**Titolo:** Let's talk together inglese - francese - spagnolo - tedesco - russo - cinese - giapponese - portoghese - italiano per stranieri

**Durata:** 9 ore

**Obiettivi:** l'obiettivo del corso è un fornire uno spazio di allenamento ai suoni e alla conversazione in lingua secondo il livello posseduto.

**Modalità:** on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** Lingua inglese per la sala e il bar

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di fornire competenze per comunicare in lingua inglese in sala e al bar.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** Gestire mail business e chiamate in lingua inglese

**Durata:** 9 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di fornire competenze tecniche su mail business e chiamate in lingua inglese

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

**LE COMPETENZE  
PER TUTTI**

## Le competenze per tutti per le aziende dell'ospitalità

### Intermediazione pubblici esercizi e ristorazione

#### SINDACALE

---

**Titolo:** La busta paga

**Durata:** 6 ore

**Obiettivi:** obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti gli strumenti per comprendere le principali voci indicate in una busta paga.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** Il ccnl turismo

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti gli strumenti per comprendere le principali del ccnl turismo.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

#### INFORMATICA

---

**Titolo:** Microsoft excel per l'organizzazione, il calcolo e l'analisi dei dati nei processi aziendali - corso base

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti gli strumenti base per conoscere e saper utilizzare microsoft excel, partendo dalle operazioni più semplici. Come digitalizzare le attività lavorative che ci accompagnano ogni giorno.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** Microsoft excel per l'organizzazione, il calcolo e l'analisi dei dati nei processi aziendali - corso avanzato

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti gli strumenti avanzati per conoscere e saper utilizzare microsoft excel dal calcolo all'analisi dei dati fino alla relativa esposizione grafica. Come digitalizzare le attività lavorative che ci accompagnano ogni giorno.

**Modalità:** in presenza/on-line

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi/Ospitalità**

**FOCUS  
BENESSERE ORGANIZZATIVO**

## Focus Benessere Organizzativo

---

La crisi pandemica del settore turismo ha imposto epocali cambiamenti lavorativi. L'EBTL, grazie a specifiche indagini sul Benessere Organizzativo Aziendale, offre la seguente sezione formativa appositamente studiata sul tema. Garantire il benessere dei propri dipendenti migliorare la produttività aziendale, nel nostro settore saranno sempre le persone a fare la differenza.

---

**Titolo:** Comunicare in modo efficace

**Durata:** 8 ore

**Obiettivi:** obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti gli strumenti per comprendere il proprio stile comunicativo e attuare le tecniche di comunicazione efficace per diminuire distanze e incomprensioni. Tecniche di comunicazione chiara ed incisiva.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** Costruire la fiducia: tecniche di trasformazione dei conflitti

**Durata:** 8 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di migliorare la consapevolezza dello stile comunicativo proprio dei partecipanti, imparare ad acquisire le principali tecniche di comunicazione assertiva e a leggere le più tipiche dinamiche conflittuali.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**



---

**Titolo:** Tecniche di teamworking: la squadra che ha successo. Conosci il tuo ruolo nella squadra?

**Durata:** 12 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di migliorare la capacità personale di condividere le informazioni e di orientarsi verso le "social organizations". Un particolare focus sarà destinato alla conoscenza del proprio ruolo nella squadra.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** La gestione dello stress

**Durata:** 8 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di migliorare la capacità personale di allenarsi emotivamente ad una routine del benessere che contribuisca a riequilibrare e riscoprire il proprio valore personale e professionale.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** Pensiero creativo

**Durata:** 8 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di riscoprire la gioia del pensare creativo in contesti lavorativi. L'uso del pensiero creativo come strumento di innovazione e organizzazione del lavoro.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** lavoratori, capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

**FOCUS  
DONNE E TURISMO**

## Focus Donne e turismo

---

**Titolo:** Personal branding e social network

**Durata:** 9 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di introdurre i partecipanti alle tecniche di personal branding e all'uso professionale dei social per abbattere stereotipi culturali di genere

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** Empowerment femminile

**Durata:** 6 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di far appropriare le partecipanti degli strumenti per conquistare la consapevolezza di sé come donna, accrescere l'autonomia e il controllo delle proprie scelte di vita.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

---

**Titolo:** Identità professionale femminile

**Durata:** 6 ore

**Obiettivi:** il corso ha l'obiettivo di costruire con le partecipanti gli elementi fondanti della Identità professionale delle donne in questa fase di grandi cambiamenti e introdurre alla costruzione della propria Vision.

**Modalità:** in presenza

**Rivolto a:** capi servizio e datori di lavoro

**Agenzie di viaggio/tour operator**  
**Ristorazione e pubblici esercizi**  
**Ospitalità**

# FORMAZIONE AZIENDALE ON-DEMAND

L'EBTL, per rispondere alle esigenze formative delle singole aziende, presenterà Piani Formativi aziendali, interaziendali, territoriali e settoriali a valere su Fondi Interprofessionali e Fondi pubblici disponibili regionali e nazionali. I progetti formativi saranno presentati in collaborazione con Agenzie Formative Accreditate.

Per informazioni è necessario compilare il **Form Online** di Richiesta Formazione On-Demand sul sito [www.ebtl.it](http://www.ebtl.it); info di dettaglio possono essere richieste a [formazione@ebtl.it](mailto:formazione@ebtl.it).

## Contatti

EBTL – Ente Bilaterale Turismo del Lazio  
Via Agostino Depretis, 70  
Roma – 00184

Tel: 0648907020  
e-mail: [formazione@ebtl.it](mailto:formazione@ebtl.it)