



**AREA A**  
SALES MARKETING  
E COMUNICAZIONE



**AREA E**  
FOCUS  
SEMINARIALI



**AREA B**  
ROOM  
DIVISION



ENTE BILATERALE  
NAZIONALE TURISMO



**AREA D**  
MANAGEMENT



**AREA C**  
FOOD &  
BEVERAGE

# SISTEMA COMPETENZE CATALOGO NAZIONALE



**Edizione 2024**

*“Si ringrazia l’Ente Bilaterale Turismo del Lazio e l’Ente Bilaterale Turismo della provincia di Venezia per la collaborazione prestata alla realizzazione del catalogo”*

# Introduzione

Il catalogo, aggiornato alla luce dei profondi cambiamenti avvenuti negli ultimi anni, rappresenta una prima proposta formativa attuabile su scala nazionale dagli Enti Bilaterali Territoriali (EBT).

La pandemia ha modificato l'approccio alla formazione e le modalità di fruizione della stessa. L'utilizzo della formazione sincrona e asincrona a distanza e/o blended continua ad offrire opportunità formative alle aziende, ai lavoratori e alle lavoratrici del settore.

L'obiettivo primario di questo lavoro è rendere identificabile l'offerta formativa "strategica" di EBNT e degli enti bilaterali territoriali, incrementando così l'accesso alla formazione continua e professionalizzante per qualificare gli operatori e le operatrici del settore e dei diversi comparti che lo compongono.

Il progetto mira a valorizzare ulteriormente gli apprendimenti mediante il riferimento all'Atlante Nazionale del Lavoro e delle Qualificazioni (INAPP). Questo obiettivo viene raggiunto attraverso la progettazione di prove di competenza strettamente collegate all'Atlante stesso. Tali prove consentiranno di convalidare gli esiti formativi, garantendo, nel contempo, la qualità delle proposte formative.

L'obiettivo della "riconoscibilità" delle competenze delle risorse umane, favorendo la qualificazione dei lavoratori e delle lavoratrici, l'avanzamento professionale e lo sviluppo delle carriere e promuovendo la mobilità geografica rimane prioritario in un settore caratterizzato da una forte crisi occupazionale.

Le iniziative volte a facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro da parte degli Enti Bilaterali Territoriali possono essere potenziate mediante la mappatura dei lavoratori e delle lavoratrici formate e l'assegnazione di certificazioni e badge sulle micro-competenze acquisite durante la pratica di lavoro e la formazione erogata dagli stessi EBT.

Un impegno strutturale a livello nazionale e territoriale, con cadenza annuale, finalizzato all'individuazione di nuclei formativi innovativi, consentirà di prevedere in anticipo le competenze richieste e sottese dal mercato del lavoro nel settore. Questo sforzo può rappresentare un significativo impulso sia per lo sviluppo delle competenze e delle micro-competenze dei lavoratori e delle lavoratrici, sia per la crescita delle imprese e dell'intero settore.

La correlazione con l'Atlante Nazionale del Lavoro e delle Qualificazioni (INAPP) e i dispositivi di valutazione degli apprendimenti progettati in questo lavoro offrono l'opportunità di diffondere l'utilizzo del paradigma delle competenze tra gli operatori dei servizi degli Enti Bilaterali Territoriali.

È auspicabile un sistema di rilevazione dei fabbisogni professionali e di qualificazione nazionale che non solo riconosca e valorizzi le peculiarità territoriali e intersettoriali, ma funga anche da strumento sperimentale offerto alle istituzioni per la valutazione e il riconoscimento delle competenze e delle abilità trasversali; comunemente note come soft skills e social skills. Queste ultime, al momento non valutabili nell'Atlante Nazionale del Lavoro e delle Qualificazioni (INAPP), svolgono un ruolo cruciale nella crescita qualitativa ed economica del settore, dove è la componente umana a fare la differenza, e contribuiscono al miglioramento della qualità dei luoghi di lavoro attraverso la promozione della cultura del benessere organizzativo aziendale.

# Indice Aree e Formazione

## AREA A - SALES MARKETING E COMUNICAZIONE

A1 - L'accoglienza a misura dell'ospite	h. 12
A2 - Social Media Marketing per la promozione di aziende turistiche: Instagram/Facebook	h. 12
A3 - Bon Ton e savoir-faire Internazionale	h. 6
A4 - Storytelling per valorizzare la propria offerta	h. 6
A5 - Event Management: come pianificare e gestire un evento di successo	h. 30

## AREA B - ROOM DIVISION

B1 - Tecniche di Housekeeping	h. 30
-------------------------------	-------

## AREA C - FOOD & BEVERAGE

C1 - Corso per Barman	h. 24
C2 - Il Food Cost e il Menu Engineering	h. 12
C3 - Corso di avvicinamento al vino	h. 24
C4 - La cultura del breakfast	h. 16
C5 - Il personale di sala: l'arte dell'accoglienza e del servizio	h. 30

## AREA D - MANAGEMENT

D1 - Lettura del bilancio di esercizio e analisi dei costi di gestione nelle imprese alberghiere	h. 12
D2 - Lettura del bilancio di esercizio e analisi dei costi di gestione nelle imprese della ristorazione	h. 12
D3 - Lettura del bilancio di esercizio e analisi dei costi di gestione nelle imprese di viaggio	h. 12
D4 - Revenue Management	h. 12

## AREA E - FOCUS SEMINARIALI

### IL BENESSERE ORGANIZZATIVO AZIENDALE: IL LAVORO CHE MI PIACE

Settore Turismo: ospitalità, intermediazione e ristorazione

E1 - La comunicazione efficace	h. 6
E2 - La negoziazione vincente	h. 6
E3 - Tecniche di team working: la squadra che ha successo	h. 6
E4 - Decision Making e Problem Solving	h. 6
E5 - Il pensiero laterale e la creatività	h. 6
E6 - La gestione della delega	h. 6
E7 - La gestione dello stress	h. 6
E8 - La gestione del reclamo	h. 6
E9 - Happy Work-Life Balance: la buona routine giornaliera di allenamento alla felicità	h. 9
E10 - Ospitalità accessibile	h. 3





## TITOLO

## A1 - L'ACCOGLIENZA A MISURA DELL'OSPITE

**Durata** 12 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	<p>Il corso ha come obiettivo quello di analizzare la qualità dei processi di accoglienza degli ospiti. L'ospitalità misurata sul target della propria clientela rappresenta oggi il cuore del servizio offerto. Nel processo di accoglienza avviene spesso il primo contatto con il territorio: ecco perché è fondamentale che il servizio fornito sia di qualità. La qualità dell'esperienza è direttamente collegata all'identità della struttura o dell'esperienza gastronomica e di conseguenza al territorio. L'ospitalità non può più limitarsi ad una attività di semplice front office di segreteria, ma abbraccia un concetto molto più ampio di vendita dell'esperienza aziendale e territoriale. Il successo dell'ospitalità di eccellenza passa attraverso la conoscenza e la progettazione delle tre fasi dell'accoglienza: la scelta della destinazione, il durante, le attività e servizi del territorio e il dopo, l'idea che il turista porta a casa.</p>
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<p>Individuazione e interpretazione bisogni e 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 Territoriale</p>



<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Gestire il processo di accoglienza del cliente
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le tecniche di comunicazione interpersonale</li><li>- Fasi del processo di accoglienza e gestione dell'ospite</li><li>- La gestione del Complaint e del Problem Solving</li><li>- Strumenti di Customer Satisfaction</li><li>- La valorizzazione del territorio di riferimento</li></ul>
<b>Abilità</b>	Utilizzare le tecniche di comunicazione interpersonale Gestire tutte le fasi del processo di accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite Saper gestire specifiche richieste del cliente ed eventuali imprevisti Utilizzare strumenti di rilevazione della Customer Satisfaction Promuovere il territorio e le sue specificità
<b>Riferimenti Atlante del Lavoro</b>	ADA.23.02.02 - Ricevimento e assistenza del cliente Attività: <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione dell'accoglienza del cliente (check-in)</li><li>• Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici</li><li>• Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero</li><li>• Gestione del congedo del cliente (check-out)</li><li>• Rilevamento della customer satisfaction</li><li>• Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti</li></ul>
<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	La prova finale consiste in una analisi di un caso reale, che prevede la gestione di una fase del processo di accoglienza, con inserito un imprevisto/problem/complaint.
<b>Requisiti in ingresso</b>	Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



## TITOLO

**A2 - SOCIAL MEDIA MARKETING PER LA  
PROMOZIONE DI AZIENDE TURISTICHE:  
INSTAGRAM/FACEBOOK**

---

**Durata** 12 ore

---

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

---

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

---

**Metodologia** Action Learning

---



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	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 networks aumenta la capacità di comunicare i valori aziendali e del territorio. Obiettivo del corso è fornire gli strumenti pratici e operativi per promuovere l'azienda turistica utilizzando i maggiori social networks, di cui saranno esplorate funzionalità, strumenti, target e caratteristiche.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	Il web 2.0, social site e social network: introduzione 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, le recensioni su Facebook: come gestire e come rispondere, 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 dell'#, gli instagrammer, monitorare i risultati


**Risultati di apprendimento attesi**

Organizzare le iniziative promozionali, coordinando le attività di predisposizione e diffusione dei materiali informativi sui social media networks (Instagram e Facebook)

**Conoscenze**

- Il web 2.0, social site e social network come strumenti di Marketing
- Pianificazione e promozione strategica della propria azienda sul Web 2.0
- Il piano editoriale per la comunicazione social
- Caratteristiche di Facebook e gestione del profilo business di un'impresa turistica
- Caratteristiche di Instagram e gestione del profilo di un'impresa turistico-ricettiva

**Abilità**

Comprendere le potenzialità degli strumenti di Digital Marketing  
Saper redigere un piano editoriale per la comunicazione social  
Gestire i profili social Facebook e Instagram di un'impresa turistica

**Riferimenti Atlante del Lavoro**

ADA.24.04.13 - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali

Attività:

- Organizzazione di iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, sponsorizzazioni, ecc.)
- Coordinamento delle attività di predisposizione e diffusione dei materiali a carattere informativo/promozionale

**Modalità verifica apprendimenti**

La prova finale consiste in una analisi di un caso reale

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



## TITOLO

## A3 - BON TON E SAVOIR-FAIRE INTERNAZIONALE

**Durata** 6 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Il contatto quotidiano con persone provenienti da nazioni diverse è spesso fonte di spiacevoli fraintendimenti culturali che a volte sfociano in totali incomprensioni. Per mettere i partecipanti "in sintonia" con ogni tipo di interlocutore, il corso si prefigge un viaggio simbolico negli usi, costumi e linguaggi non verbali interculturali. Verrà proposto un modello di analisi della comunicazione interculturale e verranno presentate le abilità relazionali fondamentali per poter migliorare la propria comunicazione con persone provenienti da altre lingue e altre culture.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<p>Il significato del bon ton e le regole del galateo 4.0. La comunicazione interculturale efficace <i>Valori culturali di fondo:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>spazio e tempo</li> <li>pubblico/privato</li> <li>gerarchia, status, rispetto</li> <li>famiglia (anche in senso allargato)</li> <li>lealtà, fair play</li> </ol> <p><i>Codici verbali e non verbali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- scelta parole e degli argomenti</li> <li>- espressioni, gesti, odori, rumori corporei...</li> <li>- distanza tra i corpi</li> <li>- oggetti, vestiti e status symbol, colori</li> </ul> <p>Le criticità insite nella comunicazione interculturale</p>



**Risultati di  
apprendimento attesi**

Gestire l'accoglienza e il soggiorno dell'ospite proveniente da Paesi stranieri di diversa cultura

**Conoscenze**

- Le tecniche di comunicazione interculturale
- I valori culturali di fondo
- I codici verbali e non verbali dell'interculturalità
- I fraintendimenti culturali e le tecniche per evitarli

**Abilità**

Utilizzare le tecniche di comunicazione interpersonale e interculturale  
Gestire tutte le fasi del processo di accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite.  
Saper gestire specifiche richieste del cliente ed eventuali imprevisti  
Utilizzare strumenti di rilevazione della Customer Satisfaction  
Promuovere il territorio e le sue specificità

**Riferimenti Atlante  
del Lavoro**

ADA.23.02.02 - Ricevimento e assistenza del cliente  
Attività:

- Gestione dell'accoglienza del cliente (check-in)
- Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero
- Gestione del congedo del cliente (check-out)
- Rilevamento della Customer Satisfaction
- Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti

**Modalità verifica  
apprendimenti**

La prova finale consiste in una analisi di un caso reale

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



## TITOLO

**A4 - STORYTELLING PER VALORIZZARE  
LA PROPRIA OFFERTA****Durata** 6 ore**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT***Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT***Metodologia** Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	<p>Il corso ha l'obiettivo di fornire le competenze per progettare il "c'era una volta" dell'esperienza che si vuole far vivere. Attraverso la costruzione del racconto, l'ospite comprende l'unicità del servizio, non come spettatore esterno, ma come parte di una storia fatta di persone.</p> <p>Infatti, per un ospite che vuole vivere un'esperienza "vera" del territorio, raccontare chi siamo, cosa facciamo e, soprattutto, lo spirito che ci anima nel fare le cose, si traduce in un'impronta distintiva che non solo ci rende unici ma che rende anche unica la sua esperienza in quanto lo fa sentire parte di una storia e non spettatore esterno. Fare uno storytelling coinvolgente richiede tecniche e abilità che attraverso esercizi e case studies si svilupperanno durante il corso, imparando anche a usare la voce per creare la giusta atmosfera.</p>
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<p>Cosa è lo storytelling: origini, regole, errori da evitare</p> <p>Tecniche e abilità necessarie</p> <p>La costruzione di una storia: le fasi del racconto</p> <p>Uso della voce nello storytelling verbale</p> <p>Uso del linguaggio e della giusta comunicazione nella costruzione della guest experience: empatia, emozione, ricordi</p> <p>Case-histories</p>


**Risultati di  
apprendimento attesi**

Valorizzare la propria offerta attraverso lo storytelling

**Conoscenze**

- Tecniche di storytelling
- La costruzione e le fasi di un racconto
- L'utilizzo della voce e le sue sfumature
- Il linguaggio evocativo ed emozionale

**Abilità**

Definire i fondamenti testuali del messaggio, a partire dall'analisi degli obiettivi da raggiungere, elaborando tutti gli elementi necessari (headline, bodycopy caption, pay-off, ecc.)

**Riferimenti Atlante  
del Lavoro**

ADA.24.04.16 - Produzione di testi pubblicitari  
Attività:

- Analisi delle linee guida della campagna di comunicazione
- Selezione dei diversi stili di scrittura in base al mezzo impiegato e al target di riferimento
- Realizzazione della struttura del messaggio verbale (headline, bodycopy, pay-off)

**Modalità verifica  
apprendimenti**

La prova finale consiste in una analisi di un caso reale

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



**TITOLO**

**A5 - EVENT MANAGEMENT: COME PIANIFICARE E  
GESTIRE UN EVENTO DI SUCCESSO**

<b>Durata</b>	30 ore
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	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 "tools" 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.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<p>Le tipologie di evento e i differenti approcci nella ideazione, gestione e report</p> <p>L'analisi dei pubblici a cui vogliamo rivolgerci con l'evento ("target profiling")</p> <p>Il processo creativo, il "paper" di presentazione progetto dell'evento e la formulazione del budget a tre variabili</p> <p>La gestione dello staff organizzativo</p> <p>La selezione dei fornitori, dei collaboratori esterni e degli artisti</p> <p>Gli aspetti burocratici ed amministrativi</p> <p>Il ruolo della comunicazione e dei social media</p> <p>Il report dell'evento</p> <p>La massimizzazione in termini di immagine e di ROI dell'evento stesso</p>



**Risultati di  
apprendimento attesi**

Pianificare e gestire un evento

**Conoscenze**

- Tipologie di evento
- Fasi di pianificazione e gestione dell'evento
- Il processo creativo
- La formulazione del budget
- La scelta dei fornitori
- L'utilizzo degli strumenti di comunicazione e di promozione dell'evento
- La gestione del post evento

**Abilità**

Predisporre il piano di attività dell'evento definendo il programma e i servizi da fornire, il budget necessario, individuando e selezionando le risorse umane, fisiche e finanziarie  
Curare i rapporti con i fornitori, organizzando gli aspetti logistici e disponendo le forniture necessarie  
Curare la gestione operativa dell'evento (in tutte le sue fasi), coordinando l'erogazione di tutti i servizi e le attività post-evento

**Riferimenti Atlante  
del Lavoro**

ADA.24.04.18 - Organizzazione e gestione di eventi, convegni e congressi

Attività:

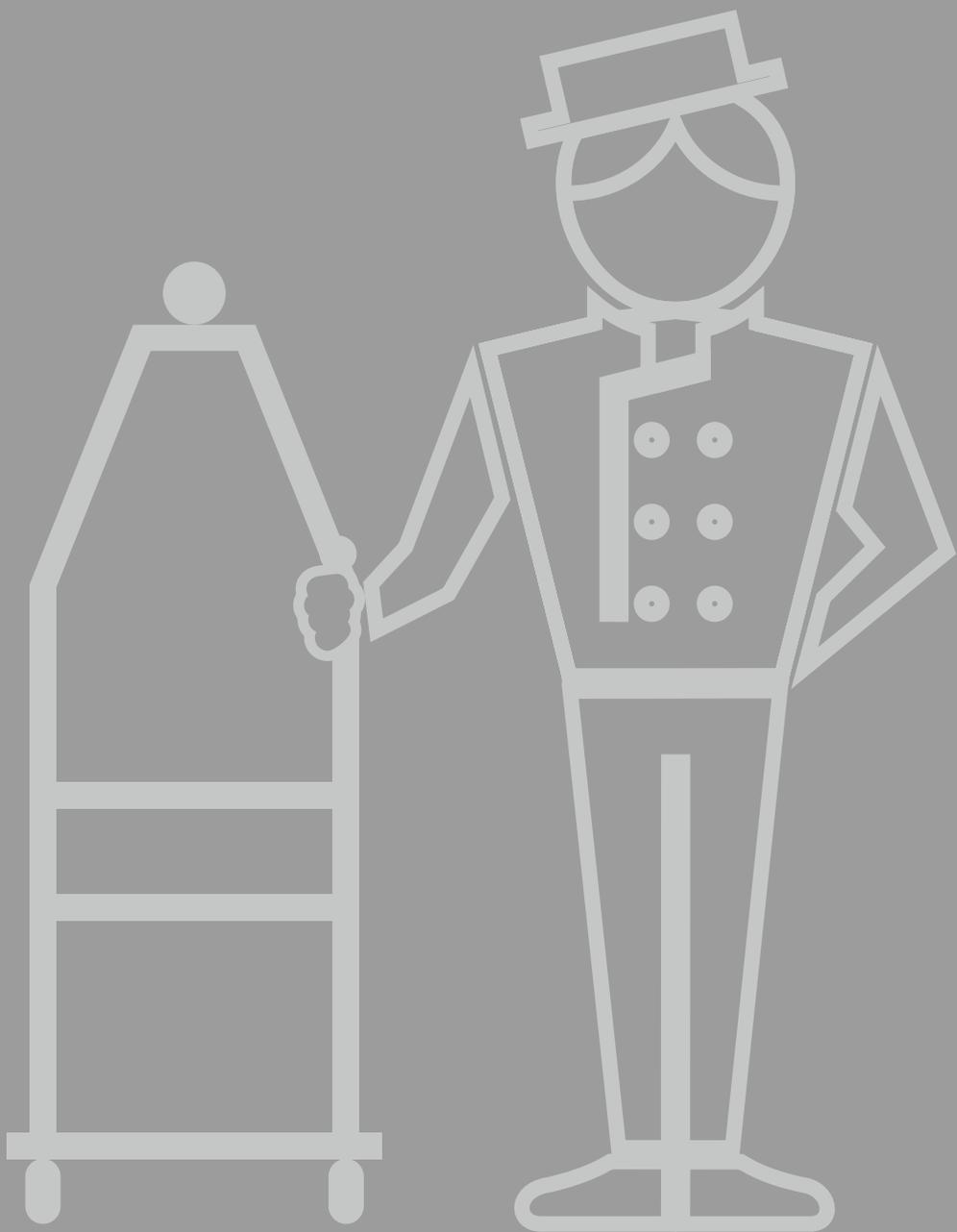
- Individuazione dei servizi da fornire sulla base delle esigenze del cliente
- Selezione delle strutture, tecnologie, strumenti e personale da coinvolgere in relazione ai servizi da fornire
- Stesura del bilancio preventivo (es. affitto locali, attrezzature, hostess, interpreti, catering, ecc.)
- Predisposizione del piano di attività e del programma dell'evento congressuale
- Cura dei rapporti con i fornitori (es. strutture alberghiere, noleggio materiali, catering, ecc.)
- Coordinamento dei servizi offerti (es. registrazione partecipanti, accoglienza relatori, interpretariato, ristorazione, ecc.)

**Modalità verifica  
apprendimenti**

La prova finale consiste in una analisi di un caso reale.

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT





## TITOLO

## B1 - TECNICHE DI HOUSEKEEPING

**Durata** 30 ore

---

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

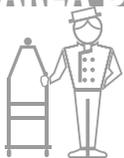
---

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

---

**Metodologia** Action Learning

---



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	<p>Il servizio di housekeeping in hotel è alla base dell'esperienza positiva dell'ospite. L'attenzione alla pulizia e alla sanificazione sono fattori determinanti a cui si aggiungono rispetto degli standard, cortesia e atmosfera.</p> <p>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.</p>
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<p>Organigramma del Reparto Housekeeping e ruoli del personale che si occupa della pulizia in albergo</p> <p>Cameriera ai piani: aspetto e regole del comportamento, attività giornaliera</p> <p>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.</p> <p>La pulizia professionale, la sanificazione della camera, del bagno e delle aree comuni: metodologie e prodotti di pulizia</p> <p>Ripassi serali turn-down</p> <p>Il guardaroba</p> <p>Lost &amp; Found: gestione degli oggetti smarriti</p> <p>Rischi reparto piani e prevenzione</p> <p>La gestione dei materiali di pulizia e la modulistica funzionale al reparto</p> <p>Pratica professionale e gestione delle priorità</p>

**Risultati di  
apprendimento attesi**

Operare nelle attività di pulizia e riassetto delle camere

**Conoscenze**

- L'Housekeeping e le sue regole di comportamento
- Gestione dei servizi ai piani
- Utilizzo della modulistica del reparto
- Tecniche di pulizia ordinaria e straordinaria
- Tecniche di sanificazione ordinaria e straordinaria
- Merceologia e utilizzo dei prodotti di pulizia

**Abilità**

Allestire gli alloggi per il ricevimento dei clienti, eseguendo la pulizia delle camere e dei piani camera e segnalando al personale di riferimento eventuali guasti o malfunzionamenti ed eventuali anomalie

Effettuare la pulizia nelle aree comuni interne ed esterne, rifornendo dei materiali per la pulizia i depositi ai piani e il magazzino generale, curandone l'ordine sulla base delle indicazioni ricevute

Effettuare il trasporto dei carrelli di biancheria, secondo le modalità previste dalla struttura, accertando il rispetto delle indicazioni e dei tempi previsti per il ritiro ai piani della biancheria sporca e il successivo rifornimento del deposito ai piani di quella pulita

**Riferimenti Atlante  
del Lavoro**

ADA.23.02.03 - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne

Attività:

Pulizia e allestimento delle camere e dei piani camera

Segnalazione di guasti e malfunzionamenti

Pulizia e riordino delle aree comuni interne ed esterne

Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia

Trasporto carichi biancheria

**Modalità verifica  
apprendimenti**

La prova finale consiste in una simulazione di tecniche di housekeeping

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT





**TITOLO**

**C1 - CORSO PER BARMAN**

**Durata** 24 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Il corso permette un approfondimento professionale delle mansioni del Barman nel servizio e nell'elaborazione dell'offerta. Gli obiettivi sono quelli di approfondire la conoscenza delle tecniche di miscelazione, ma anche di dare la possibilità di introdurre prodotti home made per personalizzare cocktail di tendenza, rendendoli ancora più adatti alle esigenze della clientela e in linea con i nuovi trend di mercato.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<p>Il Barman: ruolo e compiti;          Storia ed evoluzione del cocktail e delle tecniche di lavoro contemporanee - Utilizzazione delle strumentazioni adeguate          - la preparazione di materie prime home made - la preparazione e personalizzazione del drink - Prodotti del territorio e sostenibilità.          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</p>



<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Applicare nuove tecniche di miscelazione per la creazione di prodotti adatti alle esigenze della clientela e in linea con i nuovi trend di mercato.
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- L'arte del barman: tecniche di miscelazione e personalizzazione dell'offerta, in un'ottica di sostenibilità</li><li>- Le diverse metodologie di lavoro utilizzate per l'organizzazione generale di un American Bar</li><li>- Le unità di misura- Distillati e liquori- I cocktails mondiali I.B.A.</li></ul>
<b>Abilità</b>	Curare gli approvvigionamenti, in base alle esigenze, trattando con i fornitori e provvedendo alle attività di immagazzinamento e conservazione Servire il cliente, in base alle richieste ricevute, preparando bevande e cocktail.
<b>Riferimenti Atlante del Lavoro</b>	ADA.23.01.05 - Preparazione di snack e bevande Attività: <ul style="list-style-type: none"><li>• Conservazione e stoccaggio di materie prime e prodotti alimentari</li><li>• Gestione dell'approvvigionamento dei prodotti da bar</li><li>• Preparazione di cocktail e long drink</li></ul>
<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	La prova finale consiste in un test a risposta multipla e in una prova tecnica pratica.
<b>Requisiti in ingresso</b>	Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



## TITOLO

## C2 - IL FOOD COST E IL MENU ENGINEERING

**Durata** 12 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Il buon funzionamento di un'azienda ristorativa, come di ogni attività produttiva e di trasformazione, si basa in genere su una regola fondamentale: "vendere bene significa, innanzitutto, comprare bene". Si tratta, quindi, di imparare a conoscere il Food Cost e le tecniche di Menu Engineering. Obiettivo del corso è quello di acquisire la capacità di determinare i costi per arrivare al costo finale di un piatto, e saper impostare un pricing strategico attraverso la giusta costruzione del menù.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	Il Food Cost e Menu Engineering: obiettivi e finalità La conoscenza e la classificazione dei costi (fissi e variabili) La diversa tipologia di costo di produzione, di conservazione, di gestione e di servizio per l'attività ristorativa. Struttura del centro di costo per l'area ristorativa La provenienza dei prodotti e le loro caratteristiche (calo peso in fase di cottura, calo peso in fase di conservazione, aumento peso in caso di cottura, densità, ecc) Costruire un menu e determinare il prezzo/costo Esercitazioni sulla costruzione del menù e sul calcolo del Food Cost
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Calcolare il Food Cost ed elaborare un menù strategico per la propria azienda.



- Conoscenze**
- Il Food Cost e Menu Engineering
  - La classificazione dei costi e loro ripartizione
  - Il centro di costo dell'area ristorativa
  - La costruzione del menù e il calcolo del Food Cost

**Abilità** Definire l'offerta e i prezzi dei servizi di ristorazione, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività

**Riferimenti Atlante del Lavoro** ADA.23.01.01 - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione

Attività:

- Analisi del mercato nei servizi di ristorazione
- Definizione dell'offerta di servizi e attività nei servizi di ristorazione
- Definizione pricing nei servizi di ristorazione
- Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management nei servizi di ristorazione

**Modalità verifica apprendimenti** La prova finale consiste in una analisi di un caso reale.

**Requisiti in ingresso** Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



**TITOLO**

**C3 - CORSO DI AVVICINAMENTO AL VINO**

**Durata** 24 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	<p>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 la degustazione guidata e si prevede, all'interno del corso, una visita a una realtà vitivinicola del territorio.</p> <p>* Si consiglia la realizzazione del corso in collaborazione con le Associazioni Sommelier del territorio</p>
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<p>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 lies - 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.</p>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Applicare le tecniche di base di un sommelier



**Conoscenze**

- La figura del sommelier
- Le tecniche di degustazione di un vino
- I vini e le nuove tendenze di mercato
- Abbinamento cibo-vini, in relazione al territorio

**Abilità**

Raccogliere gli ordinativi, illustrando la carta dei vini e proponendo abbinamenti enogastronomici  
Proporre l'assaggio, verificando preventivamente il prodotto richiesto (conservazione, temperatura, ecc.), somministrando il vino e la bevanda alcolica anche attraverso tecniche specifiche previste nelle diverse tipologie di prodotto

**Riferimenti Atlante  
del Lavoro**

ADA.23.01.09 - Gestione del servizio di sommelierie  
Attività:

- Presentazione ed illustrazione della lista dei vini
- Abbinamento enogastronomico
- Verifica della qualità del prodotto vinicolo
- Somministrazione di vino e bevande alcoliche attraverso tecniche specifiche

**Modalità verifica  
apprendimenti**

La prova finale consiste in un test a risposta multipla e in una prova tecnico-pratica di degustazione di un vino.

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



## TITOLO

## C4 - LA CULTURA DEL BREAKFAST

**Durata** 16 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	La piccola colazione rappresenta, in hotel, uno dei momenti principali in cui si ha la maggiore possibilità di erogare qualità e di distinguersi in termini di competitività. Il corso prevede un focus sulla territorialità e sulla sostenibilità del breakfast.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	Il valore del breakfast, autenticità e prodotti territoriali - Le diverse tipologie di breakfast - La costruzione di un menu da colazione - La riduzione degli sprechi - Gestione dei tempi di preparazione e allestimento - Il dolce e il salato - Buffet e breakfast con servizio assistito.
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Predisporre e gestire il servizio delle piccole colazioni
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Il breakfast come strategia per la valorizzazione del territorio</li><li>- Le diverse tipologie di breakfast</li><li>- La preparazione, l'allestimento e il servizio del breakfast</li></ul>
<b>Abilità</b>	Effettuare la comanda, in base ai criteri di ordine prestabiliti, predisponendo gli ordinativi anche in funzione delle richieste della clientela Servire al tavolo, nel rispetto delle indicazioni ricevute, ottimizzando i tempi e assistendo la clientela Ordinare la sala, in base alle prescrizioni ricevute, effettuando le attività di riassetto, pulizia e allestimento

**Riferimenti Atlante  
del Lavoro**

ADA.23.01.08 - Allestimento sala e servizi ai tavoli

Attività:

- Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione
- Predisposizione degli ordinativi
- Servizio ai tavoli di cibi e bevande
- Allestimento sale e vetrine
- Pulizia e riassetto della sala

**Modalità verifica  
apprendimenti**

La prova finale consiste in una simulazione pratica del servizio delle colazioni in hotel.

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



**TITOLO**

**C5 - IL PERSONALE DI SALA: L'ARTE  
DELL'ACCOGLIENZA E DEL SERVIZIO**

**Durata** 30 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Il corso ha l'obiettivo la formare dei professionisti in grado di svolgere le attività del servizio di sala, sia all'interno di aziende alberghiere che di ristorazione, con strumenti aggiornati in linea con il territorio, le tendenze e le evoluzioni dei gusti e consumi.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<p>L'arte dell'accoglienza e del servizio (Cosa è il servizio, Il Cliente e l'Ospite, Il primo contatto, Il tempo di attesa e l'accompagnamento al tavolo)</p> <p>Organizzazione del reparto e personale di sala (Gestione delle risorse umane, Livelli ed inquadramento, Leadership, Gestione dei ranghi, Organizzazione del servizio Breakfast, Lunch e Dinner)</p> <p>Stili e tecniche di servizio (Il servizio alla Francese, Il servizio all'Inglese, Il servizio all'Italiana, Il servizio al Guéridon, Il servizio a Buffet)</p> <p>La qualità pianificata, erogata e percepita</p> <p>Il Breakfast (L'importanza del Breakfast, I vari tipi di Breakfast, La vendita del Breakfast, La "Mise en Place", Il Buffet: allestimento e servizio)</p> <p>Lunch &amp; Dinner (I vari tipi di menù, Organizzazione del servizio, Le tappe del servizio, Tecnica di "Comanda/Ordinazione")</p> <p>La Mise en Place (Il Tovagliato, Porcellane e posateria, La "Console/Pandora", La "Mise en Place" funzionale)</p>



Menu Engineering (L'importanza del menu, Tappe di elaborazione, I fattori di influenza, Accorgimenti grafici)  
 I menù (Il menù "A la Table d'Hôte", Il menù "À la Carte", Il menù "Degustazione", Il menù "Fisso", Il menù "A Tema")  
 Gli eventi (Sviluppo del tema, La menuistica, Allestimento, Servizio)  
 Tecniche di vendita (La vendita attiva, Cross-Selling, Up-Selling)  
 Bon ton ed etichetta (Galateo della sala, Savoir Faire internazionale)  
 A ognuno il suo pasto: stili alimentari e intolleranze (Stili alimentari, Prescrizioni alimentari delle principali religioni, Intolleranze e allergie)  
 Storytelling e presentazione del menù (Postura e tono della voce, Tecniche di storytelling)  
 Tecniche di servizio dei vini  
 Esercitazioni pratiche

---

**Risultati di apprendimento attesi**

Operare con professionalità in una sala ristorante, in coerenza con le esigenze della clientela e i nuovi trend del mercato

---

**Conoscenze**

- Il reparto di Sala e la sua organizzazione
- La comunicazione in sala
- Gli stili, le tecniche di servizio e di vendita
- I diversi momenti del servizio: Breakfast, Brunch, Lunch e Dinner
- Menu Engineering e tipologie di menù
- La clientela e le sue esigenze (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari)
- Il vino e le tecniche di servizio

---

**Abilità**

Condurre il personale dei servizi di sala, nel rispetto delle indicazioni ricevute, coordinandosi con la cucina e assicurando l'accoglienza e la soddisfazione della clientela  
 Massimizzare i coperti, in base alle strategie definite, curando le prenotazioni  
 Raccogliere gli ordinativi, illustrando l'offerta e orientando la clientela nella scelta



Effettuare la comanda, in base ai criteri di ordine prestabiliti, predisponendo gli ordinativi anche in funzione delle richieste della clientela

Servire al tavolo, nel rispetto delle indicazioni ricevute, ottimizzando i tempi e assistendo la clientela

Ordinare la sala, in base alle prescrizioni ricevute, effettuando le attività di riassetto, pulizia e allestimento

---

### Riferimenti Atlante del Lavoro

ADA.23.01.07 - Coordinamento delle attività di sala  
Attività:

- Accoglienza clienti
- Coordinamento del servizio ai tavoli di cibi e bevande
- Gestione delle prenotazioni nei servizi di ristorazione
- Illustrazione dell'offerta gastronomica e della carta delle bevande
- Raccolta delle richieste dei clienti nei servizi di ristorazione

ADA.23.01.08- Allestimento sala e servizi ai tavoli  
Attività:

- Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione
- Predisposizione degli ordinativi
- Servizio ai tavoli di cibi e bevande
- Allestimento sale e vetrine
- Pulizia e riassetto della sala

---

### Modalità verifica apprendimenti

La prova finale consiste in una analisi di un caso reale.

---

### Requisiti in ingresso

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT

---



**TITOLO****D1 - LETTURA DEL BILANCIO DI ESERCIZIO E  
ANALISI DEI COSTI DI GESTIONE  
NELLE IMPRESE ALBERGHIERE****Durata** 12 ore**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT***Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT***Metodologia** Action Learning

<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Il corso ha l'obiettivo di formare alla pianificazione, monitoraggio e rendicontazione delle attività al fine di gestire al meglio il bilancio della propria impresa ricettiva. Si forniranno pertanto le principali conoscenze del modello di bilancio e le relative chiavi di interpretazione nonché l'analisi dei principali strumenti di analisi dei costi e di controllo della gestione di un'impresa alberghiera. Particolare attenzione sarà data alla predisposizione di report, budget e forecast.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	La lettura della performance di un'impresa del comparto alberghiero attraverso il bilancio di esercizio Analisi dei costi e modalità di determinazione del break even point Il processo di budgeting e di definizione degli obiettivi di gestione Interpretazione della dinamica finanziaria Misurazioni e report
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Analizzare le performance di una struttura ricettiva attraverso il bilancio di esercizio e formulare proposte di azioni correttive



- Conoscenze**
- Il modello di bilancio e le relative chiavi di interpretazione
  - I principali strumenti di analisi dei costi e di controllo della gestione di un'impresa del comparto turistico-alberghiero
  - I report, budget e forecast

---

**Abilità** Presidiare l'applicazione del sistema di controllo di gestione, curando l'acquisizione di dati, misurando i valori degli indicatori, formulando proposte di miglioramento e redigendo la reportistica di comunicazione dei risultati

---

**Riferimenti Atlante  
del Lavoro**

ADA.24.02.04 - Controllo di gestione e contabilità analitica  
Attività:

- Acquisizione ed elaborazione dei dati e comunicazione intermedia degli andamenti rilevati
- Formulazione di proposte correttive e di miglioramento
- Misurazione del valore degli indicatori a fine esercizio
- Comunicazione con rapporto finale dei valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche alla predisposizione del successivo bilancio previsionale
- Analisi dei costi Diretti/Indiretti e dei costi Fissi/Variabili
- Analisi di Profittabilità per Clienti/Prodotti (ABC)

---

**Modalità verifica  
apprendimenti**

La prova finale consiste in una analisi di un caso reale

---

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT

---

**TITOLO**

**D2 - LETTURA DEL BILANCIO DI ESERCIZIO E  
ANALISI DEI COSTI DI GESTIONE  
NELLE IMPRESE DELLA RISTORAZIONE**

**Durata** 12 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	<p>Il corso ha l'obiettivo di formare alla pianificazione, monitoraggio e rendicontazione delle attività al fine di gestire al meglio il bilancio della propria impresa ristorativa</p> <p>Si forniranno pertanto le principali conoscenze del modello di bilancio e le relative chiavi di interpretazione nonché l'analisi dei principali strumenti di analisi dei costi e di controllo della gestione di un'impresa di ristorazione. Particolare attenzione sarà data alla predisposizione di report, budget e forecast</p>
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<p>La lettura della performance di un'azienda del comparto ristorativo attraverso il bilancio di esercizio</p> <p>Analisi dei costi e modalità di determinazione del break even point</p> <p>Il processo di budgeting e di definizione degli obiettivi di gestione</p> <p>Interpretazione della dinamica finanziaria</p> <p>Misurazioni e report</p>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Analizzare le performance di un'impresa di ristorazione attraverso il bilancio di esercizio e formulare proposte di azioni correttive

- Conoscenze**
- Il modello di bilancio e le relative chiavi di interpretazione
  - I principali strumenti di analisi dei costi e di controllo della gestione di un'impresa del settore della ristorazione
  - I report, budget e forecast

---

**Abilità** Presidiare l'applicazione del sistema di controllo di gestione, curando l'acquisizione di dati, misurando i valori degli indicatori, formulando proposte di miglioramento e redigendo la reportistica di comunicazione dei risultati

---

**Riferimenti Atlante  
del Lavoro**

ADA.24.02.04 - Controllo di gestione e contabilità analitica  
Attività:

- Acquisizione ed elaborazione dei dati e comunicazione intermedia degli andamenti rilevati
- Formulazione di proposte correttive e di miglioramento
- Misurazione del valore degli indicatori a fine esercizio
- Comunicazione con rapporto finale dei valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche alla predisposizione del successivo bilancio previsionale
- Analisi dei costi Diretti/Indiretti e dei costi Fissi/Variabili
- Analisi di Profittabilità per Clienti/Prodotti (ABC)

---

**Modalità verifica  
apprendimenti**

La prova finale consiste in una analisi di un caso reale.

---

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT

---



## TITOLO

**D3 - LETTURA DEL BILANCIO DI ESERCIZIO E  
ANALISI DEI COSTI DI GESTIONE  
NELLE IMPRESE DI VIAGGIO****Durata** 12 ore**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT***Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT***Metodologia** Action Learning

<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Il corso ha l'obiettivo di formare alla pianificazione, monitoraggio e rendicontazione delle attività 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 nonché l'analisi dei principali strumenti di analisi dei costi e di controllo della gestione di un'impresa di viaggio. Particolare attenzione sarà data alla predisposizione di report, budget e forecast
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	La lettura della performance di un'impresa di viaggio Analisi dei costi e modalità di determinazione del break even point Il processo di budgeting e di definizione degli obiettivi di gestione Interpretazione della dinamica finanziaria Misurazioni e report
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Analizzare le performance di una impresa di viaggio attraverso il bilancio di esercizio e formulare proposte di azioni correttive



- Conoscenze**
- Il modello di bilancio e le relative chiavi di interpretazione
  - I principali strumenti di analisi dei costi e di controllo della gestione di un'azienda del comparto di intermediazione turistica
  - I report, budget e forecast

**Abilità** Presidiare l'applicazione del sistema di controllo di gestione, curando l'acquisizione di dati, misurando i valori degli indicatori, formulando proposte di miglioramento e redigendo la reportistica di comunicazione dei risultati

**Riferimenti Atlante  
del Lavoro**

ADA.24.02.04 - Controllo di gestione e contabilità analitica  
Attività:

- Acquisizione ed elaborazione dei dati e comunicazione intermedia degli andamenti rilevati
- Formulazione di proposte correttive e di miglioramento
- Misurazione del valore degli indicatori a fine esercizio
- Comunicazione con rapporto finale dei valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche alla predisposizione del successivo bilancio previsionale
- Analisi dei costi Diretti/Indiretti e dei costi Fissi/Variabili
- Analisi di Profittabilità per Clienti/Prodotti (ABC)

**Modalità verifica  
apprendimenti**

La prova finale consiste in una analisi di un caso reale

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT

**TITOLO**

**D4 - REVENUE MANAGEMENT**

**Durata** 12 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	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 competitors e controllando che tutti i canali distributivi siano "allineati".
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<p>Definizione e caratteristiche del Revenue Management</p> <p>Gli indici Fondamentali e il loro calcolo</p> <p>Il PickUp: definizione e utilità</p> <p>Piani Tariffari fondamentali per una corretta strategia di Revenue Management</p> <p>Il Forecast: utilità e calcolo</p> <p>La massimizzazione del fatturato</p> <p>I Competitors</p> <p>Analisi, programmazione e strategie attraverso software di monitoraggio dei competitors</p> <p>Strategie di Posizionamento</p> <p>Approccio innovativo alle strategie di Pricing</p> <p>OTAs &amp; Inbound Marketing</p> <p>Il Principio di Pareto e la nozione di Assumption</p> <p>Budget dei Ricavi</p> <p>Esercitazioni</p>

**Risultati di apprendimento attesi**

Attuare una strategia di Revenue Management

**Conoscenze**

- Sistema e strategie di Revenue Management
- Calcolo degli indici
- Benchmarking
- Strategie di pricing
- Canali di vendita

**Abilità**

Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività

**Riferimenti Atlante del Lavoro**

ADA.23.02.01 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

Attività:

- Analisi del mercato
- Definizione dell'offerta di servizi e attività
- Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività Definizione pricing
- Ideazione di progetti promozionali
- Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

**Modalità verifica apprendimenti**

La prova finale consiste in una analisi di un caso reale

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



TITOLO

E1 - LA COMUNICAZIONE EFFICACE

**Durata** 6 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	<p>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.</p> <p>Obiettivo del seminario è individuare potenzialità, risorse e capacità per sviluppare nei partecipanti comportamenti efficaci nei diversi contesti relazionali.</p>
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<p>Il processo comunicativo e la comunicazione invisibile</p> <p>I filtri percettivi</p> <p>L'ascolto attivo</p> <p>L'ascolto empatico</p> <p>Il linguaggio efficace</p> <p>La comunicazione non verbale: mimica, posture, gesti azione e gesti comportamento</p> <p>Il tono della voce</p> <p>La prossemica</p>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Agire un comportamento comunicativo efficace nei diversi contesti relazionali

- Conoscenze**
- La comunicazione verbale efficace
  - La comunicazione non verbale
  - La comunicazione paraverbale
  - L'ascolto attivo
  - L'ascolto empatico

---

**Abilità**

Utilizzare un linguaggio efficace e positivo  
Gestire il proprio linguaggio non verbale e paraverbale  
Utilizzare l'ascolto attivo ed empatico

---

**Riferimenti Atlante del Lavoro**

ADA.24.04.12 - Progettazione strategica della comunicazione/ promozione aziendale  
Attività:  
Definizione delle strategie comunicative idonee a conseguire gli obiettivi aziendali e di marketing  
Analisi delle potenzialità dei canali comunicativi/promozionali in funzione delle caratteristiche del prodotto/servizio

---

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT

---



## TITOLO

## E2 - LA NEGOZIAZIONE VINCENTE

**Durata** 6 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning

<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Negoziare significa trovare un accordo che porti vantaggi a entrambe le parti. Partendo da questo presupposto il seminario ha l'obiettivo di sensibilizzare sugli approcci scorretti al negoziato individuando le strategie più efficaci. I partecipanti acquisiranno una maggiore consapevolezza su come gestire strategicamente le situazioni negoziali anche in un contesto multiculturale.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	Psicologia della negoziazione Le basi di un buon accordo Gli ostacoli alla negoziazione efficace Trattativa di posizione e trattativa di merito Dalla logica ripartitiva alla logica generativa Tipologie di relazione e strategie del processo negoziale I principali stili negoziali La negoziazione win-win La gestione delle obiezioni La negoziazione nelle diverse culture La comunicazione interculturale efficace durante un negoziato Case studies


**Risultati di apprendimento attesi**

Condurre una trattativa di negoziazione con successo

**Conoscenze**

- Tecniche di negoziazione efficaci
- Gli stili di negoziazione
- Tecniche di ascolto attivo
- La componente interculturale nella negoziazione
- La gestione delle obiezioni e il superamento delle criticità

**Abilità**

Negoziare in modo efficace, gestendo le richieste del cliente o del fornitore e gli eventuali imprevisti, individuandone il reale bisogno, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto

**Riferimenti Atlante del Lavoro**

ADA.23.02.02 - Ricevimento e assistenza del cliente

Attività:

- Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



**TITOLO**

**E3 - TECNICHE DI TEAM WORKING:  
LA SQUADRA CHE HA SUCCESSO**

<b>Durata</b>	6 ore
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Lavorare in gruppo non è sempre facile: significa mettere da parte egoismi e diffidenze soprattutto per agire come una squadra. Attraverso tecniche pratiche e role-play, il corso intende mettere i partecipanti in condizione di riflettere sui propri abituali modelli di comportamento nel gruppo sperimentandone di nuovi.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	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 Consapevolezze soggettive La motivazione e lo sviluppo personale La comunicazione efficace nel team
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Lavorare in team con successo
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Differenza tra un team e un gruppo di lavoro</li> <li>- Regole per il lavoro di squadra</li> <li>- Tecniche di motivazione e automotivazione</li> <li>- La comunicazione verbale e non verbale efficace</li> <li>- L'ascolto attivo</li> </ul>
<b>Abilità</b>	Determinare le politiche e le pratiche di gestione delle risorse umane, allineandole con la strategia e l'ambiente competitivo dell'organizzazione. Relazionarsi e lavorare efficacemente in team nel proprio contesto professionale
<b>Riferimenti Atlante del Lavoro</b>	ADA.24.03.01 - Gestione delle R.U. Attività: • Indirizzamento e gestione strategica delle politiche del personale e delle relazioni sindacali
<b>Requisiti in ingresso</b>	Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



**TITOLO**

**E4 - DECISION MAKING E PROBLEM SOLVING**

<b>Durata</b>	6 ore
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	Campo da compilare a cura dell'EBT
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Tutte le organizzazioni, più o meno complesse, si trovano a dover affrontare problemi ed emergenze. La difficoltà vera sta nel come affrontarli e come gestire le conseguenze. Il seminario fornisce una metodologia strutturata per individuare soluzioni ai problemi e stimolare le capacità di prendere decisioni attraverso un percorso fatto di approcci, tecniche e assunzione di responsabilità, come individui e come team di lavoro.
<b>Docenti</b>	Campo da compilare a cura dell'EBT
<b>Calendario lezioni</b>	Campo da compilare a cura dell'EBT
<b>Programma contenuti</b>	<p>Il problem solving: dall'approccio naturale all'approccio strutturato</p> <p>Il problem solving: dalla lamentela alla proattività</p> <p>Le fasi del problem solving</p> <p>L'ascolto del cliente/collaboratore e il superamento delle resistenze</p> <p>La raccolta e l'analisi delle informazioni</p> <p>La valutazione del problema</p> <p>Gli ostacoli alla soluzione</p> <p>Strumenti e tecniche di Problem Solving con particolare focus sulla SWOT Analysis</p> <p>Responsabilità e fiducia</p>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Agire un corretto approccio per la soluzione dei problemi



**Conoscenze**

- Tecniche di problem solving
- Le fasi di soluzione di un problema
- L'ascolto attivo
- Il lavoro di squadra nell'individuazione di soluzioni

**Abilità**

Gestire le richieste del cliente e gli eventuali imprevisti, individuandone il reale bisogno, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto

**Riferimenti Atlante  
del Lavoro**

ADA.23.02.02 - Ricevimento e assistenza del cliente

Attività:

- Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



## TITOLO

## E5 - IL PENSIERO LATERALE E LA CREATIVITÀ

**Durata** 6 ore

---

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

---

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

---

**Metodologia** Action Learning

---

<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Il corso si propone di sviluppare conoscenze e competenze in tema di creatività e dare strumenti per favorire lo sviluppo del pensiero laterale, utilizzando una metodologia basata esclusivamente sull'apprendimento attivo per facilitare un'attitudine a un approccio diverso ai problemi, a rompere gli schemi e ricercare soluzioni nuove uscendo dai modelli convenzionali.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	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
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Applicare le tecniche di pensiero laterale ai contesti lavorativi
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'intelligenza emotiva e il pensiero intuitivo</li> <li>- Strumenti di creatività per rompere gli schemi</li> <li>- Tecniche di pensiero laterale</li> </ul>
<b>Abilità</b>	Scoprire diversi strumenti di creatività Utilizzare il pensiero laterale nel proprio contesto professionale
<b>Riferimenti Atlante del Lavoro</b>	ADA.24.03.02 - Organizzazione e sviluppo organizzativo Attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduzione di interventi di diagnosi organizzativa per la rilevazione di criticità nei processi, nelle risorse tecniche e strutturali, nel clima e nella cultura aziendale</li> </ul>
<b>Requisiti in ingresso</b>	Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



## TITOLO

## E6 - LA GESTIONE DELLA DELEGA

**Durata** 6 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning

<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Delegare o non delegare? Chi fa da sé fa per tre? In molti si pongono questo dilemma. Eppure arriva per tutti il momento in cui è necessario ottimizzare l'attribuzione dei compiti all'interno dell'organizzazione. La scelta di cosa delegare e a chi delegare è un processo estremamente delicato da affrontare con adeguati strumenti di conoscenza perché la delega sbagliata può portare a delusioni e frustrazioni non facilmente gestibili.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	Fasi del processo di delega: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La scelta di cosa delegare</li> <li>- La scelta del delegato</li> <li>- L'assegnazione del compito</li> <li>- Il controllo della delega</li> </ul> <p>Le dimensioni psicologiche della delega: i timori del capo e i timori del delegato L'empowerment</p>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Delegare in modo efficace ed efficiente
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La delega e le fasi del suo processo</li> <li>- L'empowerment</li> </ul>
<b>Abilità</b>	Riconoscere le diverse opportunità dell'utilizzo della delega Utilizzare con efficacia ed efficienza lo strumento della delega nel contesto professionale
<b>Riferimenti Atlante del Lavoro</b>	ADA.24.03.02 - Organizzazione e sviluppo organizzativo Attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione e pianificazione di interventi di ristrutturazione organizzativa per l'ottimizzazione delle risorse e il ridisegno dei processi di creazione del valore</li> </ul>
<b>Requisiti in ingresso</b>	Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



## TITOLO

## E7 - LA GESTIONE DELLO STRESS

**Durata** 6 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning

<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Imparare a gestire lo stress significa rafforzare se stessi, affrontare le avversità lavorative e agire le relazioni lavorative, con grande risultato sia sul benessere personale che professionale. Il seminario è centrato soprattutto sull'esperienza, fondamentale nell'acquisizione delle tecniche proposte.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<p>Cos'è lo stress e quali sono le conseguenze a livello psico-fisico</p> <p>La dinamica pensiero-emozione-corpo nello stress e tecniche per gestirla</p> <p>Strategie di auto-gestione per trasformare lo stress in spinta positiva</p> <p>Esercizi e strumenti pratici per disinnescare comportamenti disfunzionali</p>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Adottare tecniche di gestione dello stress in contesto lavorativo
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinamiche di gestione dello stress</li> <li>- Componenti emotive, psicologiche e fisiche</li> <li>- Strumenti di controllo dello stress</li> </ul>
<b>Abilità</b>	Gestire adeguatamente lo stress nel proprio contesto professionale, utilizzando le più appropriate tecniche di gestione
<b>Riferimenti Atlante del Lavoro</b>	<p>ADA.24.03.02 - Organizzazione e sviluppo organizzativo</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione dei piani di comunicazione interni</li> </ul>
<b>Requisiti in ingresso</b>	Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



## TITOLO

## E8 - LA GESTIONE DEL RECLAMO

**Durata** 6 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning

<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Il reclamo rappresenta un'opportunità e, come tale, un incentivo al miglioramento purché non trasformi la differenza di vedute che lo determina in uno scontro. Il seminario si propone di fornire consigli pratici per gestire efficacemente il momento del confronto, anche sul piano interculturale, in modo da evitare i conflitti che possono nascere.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	Il reclamo: natura e manifestazione Tecniche di gestione dei reclami La gestione dell'emotività La gestione della conflittualità La comunicazione assertiva Abilità interculturali per la gestione del reclamo Ascolto attivo in un contesto multiculturale
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Gestire il reclamo, trasformandolo in una opportunità di miglioramento
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di gestione del reclamo</li> <li>- La comunicazione assertiva e l'ascolto attivo</li> <li>- Il reclamo in un contesto multiculturale</li> </ul>
<b>Abilità</b>	Gestire i reclami del cliente e gli eventuali imprevisti, individuandone il reale bisogno, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto.
<b>Riferimenti Atlante del Lavoro</b>	ADA.23.02.02 - Ricevimento e assistenza del cliente Attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti</li> </ul>
<b>Requisiti in ingresso</b>	Essere associati e in regola con la contribuzione EBT



## TITOLO

**E9 - HAPPY WORK-LIFE BALANCE:  
LA BUONA ROUTINE GIORNALIERA  
DI ALLENAMENTO ALLA FELICITÀ**

<b>Durata</b>	6 ore
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Action Learning

<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Obiettivo della formazione 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.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	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
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Individuare l'equilibrio di benessere tra sfera lavorativa e sfera privata
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Il benessere psicofisico</li><li>- Strumenti e strategie di vita-lavoro: valori e identità</li><li>- Fattori determinanti nell'equilibrio complessivo: individuali e aziendali</li><li>- Piani di welfare personalizzati</li><li>- Le misure organizzative per garantire il benessere: promozione delle pari opportunità e contrasto ai fenomeni di burnout e stalking</li></ul>

**Abilità**

Curare l'implementazione delle attività di valutazione delle risorse umane, finalizzate all'analisi dei fabbisogni di sviluppo, provvedendo alla rilevazione delle competenze, all'assessment delle performance e alla valutazione del potenziale, prevenendo e rimuovendo eventuali discriminazioni.

---

**Riferimenti Atlante  
del Lavoro**

ADA.24.03.04 - Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale

Attività:

- Analisi dei fabbisogni di sviluppo professionale del personale in parallelo alle azioni di ristrutturazione aziendale e di sviluppo organizzativo
- Rilevazione e analisi dei fabbisogni formativi dei target indicati dalla direzione in relazione agli obiettivi aziendali
- Analisi e valutazione delle performance del personale anche attraverso specifici interventi di assessment

---

**Requisiti in ingresso**

Essere associati e in regola con la contribuzione EBT

---



**TITOLO**

**E10 - OSPITALITÀ ACCESSIBILE**

**Durata** 3 ore

**Data inizio del corso** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Termine iscrizione** *Campo da compilare a cura dell'EBT*

**Metodologia** Action Learning



<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato con almeno l'80% delle ore di presenza. Badge EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza.
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Garantire un'ospitalità accessibile che faccia sentire ogni ospite protagonista attivo della propria vacanza deve diventare un obiettivo per tutti coloro che hanno a cuore il benessere e la soddisfazione di tutti i loro clienti. Realizzare strutture e ambienti perfettamente accessibili richiede un impegno che inizia, prima di tutto, dalla conoscenza dei propri limiti e dalle soluzioni da mettere in campo per migliorarli. Ciò permetterà di essere altamente competitivi su qualsiasi mercato e di godere di un vantaggio che consente di distinguersi
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilare a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	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
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Mettere in atto le condizioni per un'ospitalità accessibile
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il turismo accessibile e inclusivo</li> <li>- Tipologie di specifiche esigenze e relative proposte</li> <li>- L'accessibilità trasparente</li> </ul>
<b>Abilità</b>	Definire l'offerta dei servizi turistici, a partire dall'analisi dei diversi bisogni di accessibilità
<b>Riferimenti Atlante del Lavoro</b>	ADA.23.02.01 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica Attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione dell'offerta di servizi e attività</li> </ul>
<b>Requisiti in ingresso</b>	Essere associati e in regola con la contribuzione EBT

**Stampa**

Romana Editrice S.r.l. - Via dell'Enopolo, 37  
00030 San Cesareo (Roma)

*Finito di stampare nel mese di Gennaio 2024*





