



ENTE BILATERALE  
NAZIONALE TURISMO

# SISTEMA COMPETENZE

CATALOGO NAZIONALE  
DI PERCORSI FORMATIVI  
PER COMPETENZE  
NEL SETTORE TURISMO

## Introduzione

Il catalogo, costruito in modo condiviso con gli Enti Bilaterali territoriali, permette di rendere riconoscibile l'offerta formativa "strategica" di EBNT nel settore di riferimento, incentivando il ricorso alla formazione sia da parte delle imprese che dei lavoratori, dando valore agli apprendimenti realizzati, attraverso la referenziazione all'Atlante nazionale delle professioni e la convalida degli esiti formativi, ottenuta attraverso prove di competenza che tengono conto delle schede di caso dell'Atlante, a garanzia della qualità delle proposte formative.

L'obiettivo è favorire, attraverso la riconoscibilità delle competenze delle risorse umane, la flessibilità occupazionale e la mobilità geografica, premiando nei dispositivi di incontro fra domanda e offerta di lavoro la qualificazione formativa e professionale.

Lo sforzo di identificare nuclei formativi innovativi trasversali permetterà di anticipare le tendenze del mercato del lavoro nel settore di riferimento, fornendo una spinta significativa sia allo sviluppo delle competenze dei lavoratori sia alla capacità di crescita delle imprese.

La correlazione all'Atlante e i dispositivi di valutazione degli apprendimenti consentiranno di diffondere l'utilizzo del paradigma delle competenze presso gli operatori dei servizi degli Enti Bilaterali, contribuendo a identificare strumenti di rilevazione dei fabbisogni professionali e di qualificazione.



# 1: Accoglienza nel settore turismo



<b>Durata</b>	16 ore
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Lezioni, esercitazioni pratiche individuali e di gruppo, visione video
<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato il corso con almeno l'80% delle ore di presenza. Bollino EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	<p>Si parla spesso di accoglienza turistica di qualità, ma cos'è esattamente e come si fa ?</p> <p>Il corso ha come obiettivo quello di fornire strumenti per definire l'accoglienza e aumentare le conoscenze e le competenze per gli addetti al ricevimento al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e promuovere al meglio la struttura. L'accoglienza turistica serve a raccontare il territorio e costituisce spesso il primo contatto con il turista: ecco perché è fondamentale che il servizio fornito sia di qualità, dato che oggi il turista valuta più offerte e orienta le proprie scelte verso quelle che presentano un elevato standard qualitativo a un prezzo adeguato. La qualità dell'esperienza che si aiuta a vivere è direttamente collegata all'identità della struttura/offerta turistica e alla sua risonanza con i bisogni e valori del turista.</p> <p>L'informazione e l'accoglienza turistica non si limitano più al semplice front office dell'ufficio informazioni o del ricevimento d'hotel, ma abbracciano un concetto molto più ampio che finisce per interessare l'intero territorio.</p> <p>Un processo che si può declinare almeno in tre fasi: prima (scelta della destinazione), durante (attività e servizi del territorio) e dopo (idea che il turista porta a casa), fondamentali per l'esperienza turistica moderna.</p>
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>

<b>Programma contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare e leggere bisogni ed aspettative del cliente</li> <li>• Esercitare la capacità di osservazione, ascolto ed empatia</li> <li>• Definire l'accoglienza turistica</li> <li>• La costruzione del processo di accoglienza del cliente: le varie fasi (dall'apertura alla chiusura)</li> <li>• Caratteristiche dell'accoglienza nel campo alberghiero e in quello extra alberghiero</li> <li>• Modellare gli standards efficaci ed efficienti per l'accoglienza</li> <li>• Gestire le emergenze</li> <li>• Chiedere la valutazione dell'esperienza</li> <li>• Cosa vuol dire accogliere il cliente nell'era digitale</li> </ul>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Gestire il processo di accoglienza turistica
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasi del processo di ricevimento ed accoglienza turistica</li> <li>• Elementi attrattivi per il turismo nel territorio di riferimento</li> <li>• Posizionamento della propria struttura nel mercato dei servizi turistici</li> <li>• Evoluzione e segmentazione della domanda di servizi turistici</li> </ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare modalità promozionali di presentazione dei servizi turistici</li> <li>• Applicare tecniche di analisi delle aspettative del cliente</li> <li>• Applicare tecniche di ascolto con il cliente</li> <li>• Applicare procedure di rilevazione della customer satisfaction</li> <li>• Utilizzare strumenti informativi per la promozione del territorio</li> <li>• Utilizzare modalità di gestione degli imprevisti nell'accoglienza turistica</li> </ul>
<b>Riferimenti Atlante Lavoro</b>	<p>ADA.19.18.39 - Ricevimento e assistenza del cliente</p> <p>Attività:</p> <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>• Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti</li> <li>• Gestione del congedo del cliente (check-out)</li> <li>• Rilevamento della customer satisfaction</li> </ul>
<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	La prova finale consiste in una simulazione. A partire da un caso reale la prova permetterà di valutare l'aderenza della performance con gli standards ad esempio il check-in di LHW (Leading Hotels of the World) Si potranno anche utilizzare gli standards di una catena che potrà anche essere indicata come sponsor del corso.
<b>Requisiti in ingresso</b>	Per partecipare al corso occorre dimostrare di avere esperienza al ricevimento di hotel o di strutture extra-alberghiere da almeno 12 mesi anche non consecutivi. Il corso è rivolto a coloro che si occupano di accoglienza turistica, ricevimento, info point e market in camping. I requisiti saranno valutati in ingresso mediante analisi del curriculum vitae o autodichiarazione dei requisiti di esperienza. Possono altresì partecipare al corso studenti di istituti turistici alberghieri che collaborano con l'EBT di riferimento e che siano iscritti al terzo, quarto o quinto anno.



## 2: Cocktail per il bar



<b>Durata</b>	<b>24 ore</b>
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Lezioni teoriche, dimostrazioni e degustazioni, visione video
<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato il corso con almeno l'80% delle ore di presenza. Bollino EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Il corso permette un approfondimento professionale per portare la conoscenza della miscelazione ad alto livello esercitandosi nella preparazione di almeno 4 cocktail di tendenza o maggiormente venduti nel territorio (es: Mojito, Daiquiri, Negroni, Americano). Gli obiettivi del corso sono quelli di conoscere al meglio le tecniche di miscelazione ma anche di dare la possibilità di introdurre prodotti homemade per personalizzare cocktail di tendenza rendendoli ancora più adatti al cliente. Tutto un altro bere!
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Origini e terminologia</li><li>• Storia ed evoluzione del cocktail</li><li>• Tecniche di lavoro contemporanee</li><li>• Utilizzazione delle strumentazioni adeguate</li><li>• Preparazione di materie prime homemade</li><li>• Preparazione e personalizzazione del drink</li></ul> Il corso prevede la preparazione di almeno 4 diversi cocktail che verranno degustati in aula Tutti i prodotti verranno fatti degustare ai candidati dopo la dimostrazione
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Preparare e servire cocktail al bar
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Origini ed evoluzione dei cocktail</li><li>• Materie prime dei principali cocktail</li><li>• Tipologie di bevande utilizzabili nella preparazione dei cocktail</li><li>• Tecniche di preparazione dei cocktail</li><li>• Tecniche di personalizzazione dei drink</li></ul>

<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare gli strumenti per la preparazione dei cocktail</li> <li>• Applicare tecniche di miscelazione dei cocktail</li> <li>• Applicare tecniche di personalizzazione dei drink</li> <li>• Applicare modalità di preparazione homemade delle materie prime per cocktail</li> <li>• Applicare criteri degustativi di cocktail</li> <li>• Applicare tecniche di presentazione dei cocktail</li> </ul>
<b>Riferimenti Atlante Lavoro</b>	<p>ADA.19.13.33 - Preparazione di snack e bevande.</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparazione di cocktail e long drink</li> <li>• Servizio al bancone e/o ai tavoli di snack e bevande</li> </ul>
<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	<p>La prova finale prevede la preparazione di un cocktail personalizzato da parte del candidato, davanti ad una giuria. Ogni candidato avrà a disposizione strumentazioni e materie prime, già utilizzate durante le dimostrazioni del corso, dovrà preparare il suo cocktail davanti ai giudici e farlo degustare loro. I giudici avranno una scheda a disposizione per valutare le varie aree di capacità.</p>
<b>Requisiti in ingresso</b>	<p>Per partecipare al corso occorre dimostrare di avere esperienza al banco del bar da almeno 12 mesi anche non consecutivi.</p> <p>Il corso è rivolto a coloro che si occupano di preparare e servire cocktail con particolare attenzione ai baristi e barman.</p> <p>I requisiti saranno valutati in ingresso mediante analisi del curriculum vitae o autodichiarazione dei requisiti di esperienza. Possono altresì partecipare al corso studenti di istituti turistici alberghieri che collaborano con l'EBT di riferimento e che siano iscritti al terzo, quarto o quinto anno.</p>

ebnt

### 3: Come allestire un buffet



<b>Durata</b>	<b>12 ore</b>
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Lezioni teoriche, dimostrazioni, visione video
<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato il corso con almeno l'80% delle ore di presenza. Bollino EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti e
<b>Obiettivi</b>	Il corso è pensato e strutturato per tutti coloro che vogliono avviare o rilanciare un'attività di catering, banqueting, buffet e cocktail party. Si tratta di un settore sempre in crescita nel quale è interessante investire ma è fondamentale creare una corretta offerta commerciale e conoscere sia i trend che le tipologie di servizio.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Differenza tra catering e buffet</li><li>• Il buffet tradizionale e nuove prospettive</li><li>• Tipologie di ospiti ed etnie</li><li>• Anticipare le aspettative dell'ospite</li><li>• Soddisfare i bisogni dell'ospite e fidelizzazione</li><li>• Conoscere vantaggi e svantaggi del buffet</li><li>• La logistica espositiva: tecniche decorative del buffet</li><li>• Atmosfera colori e luci</li><li>• Tipi e servizi buffet: idee a cui ispirarsi per la propria struttura</li><li>• La qualità dei prodotti e la loro scelta</li><li>• Le nuove attenzioni e tendenze</li><li>• Esaminiamo insieme buffet a confronto</li><li>• Errori da evitare nell'allestimento del buffet</li><li>• Consigli utili</li><li>• La carta delle colazioni</li><li>• Strumenti di controllo e Ottimizzazione delle risorse (quali e quante ?)</li></ul>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Allestire un buffet

<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione degli spazi nell'allestimento di un buffet</li> <li>• Buffet tradizionale e nuove prospettive</li> <li>• Vantaggi e svantaggi del buffet</li> <li>• Tecniche decorative del buffet</li> <li>• Logistica espositiva di un buffet</li> <li>• Principali tipologie di buffet</li> </ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare criteri per suddividere gli spazi del buffet in funzione dell'ambiente circostante</li> <li>• Applicare tecniche di predisposizione della sala in funzione del buffet</li> <li>• Applicare tecniche decorative di un buffet</li> <li>• Applicare criteri di valutazione della qualità dei prodotti per un buffet</li> </ul>
<b>Riferimenti Atlante Lavoro</b>	<p>ADA.19.16.36 – Allestimento sala e servizi ai tavoli</p> <p>Attività: Allestimento per servizio a buffet</p>
<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	<p>L'esercitazione finale è pratica e collettiva. Verrà chiesto al gruppo classe di allestire un buffet. Il docente attraverso domande a ciascun partecipante valuterà gli apprendimenti rilasciando una valutazione individuale.</p>
<b>Requisiti in ingresso</b>	<p>Per partecipare al corso occorre dimostrare di avere esperienza di almeno 12 mesi anche non consecutivi in aziende di catering o in servizi di banqueting. Potranno pertanto partecipare camerieri, capo sala, addetti di catering e banqueting, organizzatori di eventi. L'esperienza si valuta dal curriculum vitae o con autodichiarazione del partecipante.</p>

event



## 4: Cucina creativa e decorazione piatti

<b>Durata</b>	<b>30 ore</b>
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Lezioni teoriche, esercitazioni pratiche
<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato il corso con almeno l'80% delle ore di presenza. Bollino EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	L'obiettivo di questo corso è quello di migliorare le proprie capacità nella lavorazione delle materie prime, al fine di poter elaborare piatti gourmet espressi alla portata di tutti, curando soprattutto la presentazione e decorazione del piatto.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preparazione di pane, panini e grissini da ristorazione e loro presentazione</li><li>• Preparazione di paste all'uovo fresche e ripiene e loro presentazione</li><li>• Lavorazione e varie cotture per la carne (anche carni particolari tipo anatra e piccione) con elaborazione dei piatti espressi e presentazione degli stessi</li><li>• Lavorazione e preparazione di piatti espressi con pesce (molluschi, seppie e calamari e pesce da spina) con guarnitura dei piatti</li><li>• Preparazione ed elaborazione di piatti per vegetariani, loro presentazione</li><li>• Dessert al piatto con guarnizione a base di cioccolato e frutta, presentazione</li></ul>



<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Comporre e decorare i cibi nei piatti o nei vassoi, con senso artistico di equilibrio cromatico, dimensionale e di coerenza culinaria
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingredienti per la decorazione di piatti</li> <li>• Processi di cottura degli alimenti</li> <li>• Processi di preparazione di piatti</li> <li>• Provenienza dei prodotti ed ingredienti</li> <li>• Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale</li> <li>• Scienze gastronomiche</li> <li>• Storia e cultura dell'alimentazione</li> <li>• Tendenze culinarie internazionali</li> <li>• Utensili per la preparazione dei cibi</li> <li>• Valori nutritivi e dietetici dei piatti proposti</li> </ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di dosaggio degli ingredienti</li> <li>• Applicare modalità culinarie per innovare piatti tradizionali</li> <li>• Applicare principi nutrizionali</li> <li>• Applicare tecniche di cottura dei cibi</li> <li>• Applicare tecniche di guarnizione di cibi e bevande</li> <li>• Applicare tecniche di preparazione degli impasti</li> <li>• Applicare tecniche di sperimentazione e degustazione di nuovi piatti</li> <li>• Utilizzare criteri per selezionare ingredienti di menu innovativi</li> <li>• Utilizzare fonti informative e buone pratiche per creare accostamenti di nuovi gusti e sapori</li> <li>• Utilizzare utensili per la preparazione dei cibi</li> </ul>
<b>Riferimenti Atlante Lavoro</b>	ADA.19.13.31 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti Attività: Decorazione di piatti e vassoi Composizione artistica di piatti e vassoi
<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	La prova pratica di 3 ore prevede la preparazione di un piatto a scelta del candidato, in base agli ingredienti forniti per dimostrare la capacità di preparazione, guarnizione e impiattamento. Al termine della prova, il docente (uno chef) assaggia e valuta i piatti dando ad ogni partecipante un giudizio.
<b>Requisiti in ingresso</b>	Il corso è rivolto a cuochi ed aiuto cuoco. Per partecipare al corso occorre dimostrare di avere esperienza di almeno 12 mesi anche non consecutivi. I requisiti saranno valutati in ingresso mediante analisi del Curriculum Vitae o autodichiarazione.



## 5: Il Food Cost



<b>Durata</b>	<b>18 ore</b>
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Lezioni, esercitazioni pratiche individuali e di gruppo, utilizzo di fogli di calcolo
<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato il corso con almeno l'80% delle ore di presenza. Bollino EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	<p>La conduzione di un ristorante non è cosa semplice: necessita competenza e professionalità. È importante, quindi, imparare le giuste tecniche di gestione di un'impresa ristorativa di successo, se si desidera operare in modo sereno senza avere sorprese sgradevoli. 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.</p> <p>L'attività di un ristorante presuppone la realizzazione di un ciclo di produzione completo che attraversa diverse fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Approvvigionamento di materie prime</li><li>• Stoccaggio materie prime</li><li>• Produzione di semilavorati</li><li>• Produzione di prodotti finiti</li><li>• Deterioramento materia prima</li><li>• Vendita/Servizio.</li></ul> <p>Questa articolazione delle fasi determina la capacità di determinare i costi per arrivare al costo finale di un piatto, e saper, quindi, impostare un pricing strategico.</p>
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La conoscenza e la classificazione dei costi (fissi e variabili)</li><li>• 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 etc)</li><li>• La diversa tipologia di costo di produzione, di conservazione, di gestione e di servizio per l'attività ristorativa</li><li>• Struttura del centro di costo per l'area ristorativa</li><li>• Esercitazioni sul calcolo del Food Cost</li></ul>

<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Calcolare il costo unitario dei piatti di un menu tenendo conto di tutte le variabili che incidono sul prezzo finale praticato al cliente.
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie di costi nell'impresa di ristorazione e loro incidenza sul costo finale</li> <li>• Rotazione dello stock di magazzino ed approvvigionamento materie prime per ristorazione</li> <li>• Andamento dei prezzi delle materie prime nella ristorazione</li> <li>• Modalità di cottura per migliorare la resa delle merci alimentari</li> <li>• Modalità di conservazione delle merci alimentari per controllare la qualità del prodotto</li> <li>• Controllo del carico e scarico dei magazzini per contenere gli sprechi</li> <li>• Software/fogli di calcolo per il Food Cost nella ristorazione</li> </ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di controllo per monitorare i costi di impresa di ristorazione</li> <li>• Tecniche di ottimizzazione della produzione e dei costi in base alle risorse disponibili e agli standard stabiliti</li> <li>• Applicare calcolo dello standard di produzione per ogni piatto e bevanda per garantire sia i costi di produzione che la qualità del prodotto nonché la soddisfazione del cliente</li> <li>• Applicare metodi per il calcolo della resa e degli scarti per ciascun ingrediente</li> <li>• Applicare tecniche di determinazione dei costi di produzione di singoli piatti</li> <li>• Applicare tecniche per determinare il Food Cost ed il Full Cost di un piatto</li> </ul>
<b>Riferimenti Atlante Lavoro</b>	ADA.19.13.28 - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione Attività: Definizione pricing nei servizi di ristorazione
<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	Simulazione. A fronte di un caso fornito dal docente, il partecipante dovrà calcolare il costo complessivo di uno specifico piatto. Tempo a disposizione: 2 ore. Per il superamento dell'esame dovranno essere raggiunte le prefissate soglie minime di apprendimento. Non sono previsti punteggi.
<b>Requisiti in ingresso</b>	Per partecipare al corso occorre dimostrare una significativa esperienza professionale nell'ambito della ristorazione ed in particolare nel Food and Beverage Management, in ruoli esecutivi o direttivi. Nello specifico la partecipazione è consigliata a: Maitre, Executive chef, Secondo chef, Restaurant manager, Food and beverage manager. I requisiti saranno valutati in ingresso mediante analisi del Curriculum Vitae e/o intervista/ dichiarazione del partecipante.

event

## 6: Gestire il reclamo su TripAdvisor



<b>Durata</b>	<b>6 ore</b>
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Lezioni teoriche, esercitazioni pratiche individuali e di gruppo, visione video
<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato il corso con almeno l'80% delle ore di presenza. Bollino EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Negli ultimi anni, la gestione della reputazione online per gli hotel, per i ristoranti e più in generale per le strutture turistico-ricettive, è emersa come una funzione fondamentale, un mezzo per misurare la soddisfazione dell'ospite, guidare i miglioramenti e attirare più prenotazioni. Saper dunque gestire i reclami su TripAdvisor gestendo al meglio la pagina aziendale e rispondendo sia ai commenti positivi che negativi, è fondamentale per poter usare strategicamente tale strumento ed aumentare il fatturato. L'obiettivo del corso è quello di dare strumenti e consigli per gestire al meglio le recensioni su TripAdvisor, positive e soprattutto negative, al fine di migliorare le prenotazioni e la soddisfazione del cliente. Il corso si concentrerà, quindi, sulla relazione con il cliente attraverso la gestione di reclami e commenti; non si lavorerà sui rapporti con TripAdvisor.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	Cosa vuol dire gestire bene la propria pagina su Tripadvisor. Le recensioni: analizzarle, gestirle con i feed rss e rispondere ai commenti sia positivi che negativi Linguaggio, tempistica e monitoraggio Analisi dei risultati e strategia
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Gestire una recensione negativa su TripAdvisor trasformandola in una opportunità di miglioramento
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Algoritmo della classifica di popolarità in TripAdvisor</li><li>• Le domande implicite contenute in una recensione negativa</li><li>• Regolamento per i contenuti di TripAdvisor</li><li>• Regolamento per le recensioni dei viaggiatori su TripAdvisor</li><li>• Circostanze previste da TripAdvisor per rimuovere una recensione dal profilo di una struttura</li></ul>

<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Utilizzare la modulistica di TripAdvisor per segnalare recensioni</li> <li>· Adottare criteri per recepire i feedback dei clienti</li> <li>· Applicare modalità di analisi della recensione negativa da un punto di vista oggettivo</li> <li>· Utilizzare procedure organizzative per definire una strategia di miglioramento del servizio</li> <li>· Applicare modalità di elaborazione di un piano d'azione per il miglioramento del servizio</li> <li>· Utilizzare criteri per monitorare le recensioni successive verificando che non venga segnalato lo stesso problema</li> <li>· Applicare regole per la scrittura di una replica a recensione negativa su Tripadvisor</li> </ul>
<b>Riferimenti Atlante Lavoro</b>	<p>ADA.25.225.731 - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali</p> <p>Attività: Cura dei rapporti con i mezzi di informazione</p>
<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	<p>La prova finale sarà un'analisi di un caso. Ai partecipanti verrà fornita una recensione negativa fatta da un cliente ad un ristorante o albergo. Al partecipante verrà chiesto di dare, in base alle indicazioni fornite durante il corso, una risposta a tale recensione e di argomentarla davanti al docente e al gruppo classe.</p>
<b>Requisiti in ingresso</b>	<p>Il corso è rivolto a coloro che si occupano di marketing di una struttura turistico-ricettiva. Il corso permetterà di ottenere migliori risultati se si ha già una esperienza nell'apertura e gestione di pagine su Tripadvisor e si vuole migliorare gli aspetti strategici legati alla gestione delle risposte in linea con la mission aziendale. I requisiti saranno valutati in ingresso mediante analisi del Curriculum Vitae o autodichiarazione dei requisiti di ingresso.</p>



## 7: Instagram per la promozione di aziende turistico-ricettive



<b>Durata</b>	<b>6 ore</b>
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Lezioni teoriche, esercitazioni pratiche individuali e di gruppo, analisi casi
<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato il corso con almeno l'80% delle ore di presenza. Bollino EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	L'apprendimento e la curiosità oggi passano per le immagini e il migliore strumento per fare marketing con le immagini è Instagram. Ma come usarlo al meglio? Il corso ha come obiettivo quello di rendere più efficace l'utilizzo di Instagram anche alla luce delle nuove funzionalità introdotte. Il corso è pertanto di livello avanzato, adatto a coloro che già utilizzano Instagram in maniera integrata nella propria strategia di vendita. Oltre 1 miliardo di utenti attivi ogni mese, più di 500 milioni di persone che lo usano ogni giorno: Instagram oggi è il social network con il più alto tasso di crescita e di engagement. In questa piattaforma, centrata sui contenuti visivi, le persone comunicano con gli amici, interagiscono coi personaggi famosi che seguono, cercano e acquistano i prodotti preferiti, scelgono i luoghi delle loro vacanze, promuovono prodotti. Durante la giornata di corso saranno esplorate tutte le funzionalità del social e gli strumenti e trucchi del mestiere per sfruttarne al meglio le caratteristiche. Si comprenderanno meglio la comunicazione visiva e il visual storytelling per il marketing, nonché le strategie per impostare campagne che coinvolgono testimonial e influencer attivi su Instagram.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>

<b>Programma contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Introduzione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il ruolo delle immagini ai tempi dei social network</li> <li>• Gli elementi di Instagram</li> <li>• Funzioni da conoscere</li> <li>• Foto, video, stories: i formati migliori</li> </ul> </li> <li>• <b>Concetti e Strumenti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Follower &amp; Community su Instagram</li> <li>• Hashtag e geotag per dare visibilità al proprio profilo</li> <li>• Instagram per l'e-commerce</li> <li>• Strumenti per l'analisi</li> </ul> </li> <li>• <b>Strategie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificazione e promozione del profilo</li> <li>• Instagram Stories</li> <li>• Instagram Live</li> <li>• Instagram TV</li> <li>• Instagram Ads</li> </ul> </li> </ul>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Utilizzare Instagram e le sue potenzialità per promuovere aziende turistico-ricettive
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografia con smartphone</li> <li>• Funzioni di Instagram</li> <li>• Formati di foto, video e stories su Instagram</li> <li>• Follower e Community su Instagram</li> <li>• Hashtag e geotag per dare visibilità al proprio profilo</li> <li>• Instagram per l'ecommerce</li> <li>• Cosa, quanto e quando condividere su Instagram</li> <li>• Best practice internazionali di utilizzo di Instagram per le aziende turistico-ricettive</li> <li>• Mobile photographer come ambasciatore del proprio territorio</li> </ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare modalità per impostare campagne che coinvolgano testimonial e influencer attivi su Instagram</li> <li>• Applicare strategie per pianificare e promuovere il proprio profilo su Instagram</li> <li>• Utilizzare la comunicazione visiva e visual storytelling nel marketing</li> <li>• Utilizzare modalità per sfruttare al meglio le caratteristiche di Instagram</li> <li>• Utilizzare gli hashtag per connettersi alla community Instagramers del luogo</li> <li>• Applicare tecniche per coinvolgere pubblico e influencer stimolando il racconto collettivo del territorio o delle strutture</li> </ul>
<b>Riferimenti Atlante Lavoro</b>	<p>ADA.25.225.734 - Produzione di testi pubblicitari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi delle linee guida della campagna di comunicazione</li> <li>• Selezione dei diversi stili di scrittura in base al mezzo impiegato e al target di riferimento</li> </ul>

<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	La prova finale consiste nell'analisi di casi. A partire da 3 casi di profili Instagram mostrati ai candidati, ciascuno dovrà analizzare feed, hashtag, stories, scelta foto etc, sottolineando cosa può essere migliorato e cosa invece è ottimale per una corretta promozione. Il tempo a disposizione per ogni candidato è di 30 minuti.
<b>Requisiti in ingresso</b>	Il corso è adatto a tutti coloro che si occupano di comunicazione, social media e digital marketing, in aziende del turismo. È richiesta una base minima di conoscenza di Instagram (avere un account e non avere paura di usarlo). I requisiti saranno valutati in ingresso mediante analisi del Curriculum Vitae o autodichiarazione.





## 8: Il rifacimento delle camere in hotel

<b>Durata</b>	<b>12 ore</b>
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Lezioni teoriche, esercitazioni pratiche individuali e di gruppo, visione video
<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato il corso con almeno l'80% delle ore di presenza. Bollino EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	<p>Il rifacimento della camera di un hotel è estremamente importante perché deve rispettare una tempistica precisa mantenendo uno standard adatto alla struttura. Un albergo confortevole e pulito non lascia mai insoddisfatto il cliente e su questi due perni essenziali si costruisce la fortuna di una impresa che non vende solo letti, ma cortesia ed atmosfera. Il giudizio del cliente passa in primis proprio dalla pulizia degli ambienti che diventano determinanti e permettono di perseguire gli obiettivi aziendali.</p> <p>Il corso ha come obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscere e approfondire le tematiche che riguardano l'organizzazione degli spazi e dei tempi del reparto Housekeeping;</li><li>• Far conoscere più direttamente gli strumenti e le procedure atte a garantire una pulizia professionale degli ambienti e per garantire al cliente un elevato standard di qualità;</li><li>• Trasferire ai partecipanti un bagaglio tecnico, insieme agli strumenti operativi, indispensabili alla realizzazione di un efficace sistema finalizzato alla soddisfazione del cliente</li></ul>
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>



<b>Programma contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruolo dell'Executive Housekeeping</li> <li>• Tecniche comportamentali</li> <li>• Organigramma del Reparto Housekeeping e ruoli del personale che si occupa della pulizia in albergo</li> <li>• Cameriera ai piani: aspetto e regole del comportamento, attività giornaliera</li> <li>• L'importanza della comunicazione e delle relazioni tra il reparto Housekeeping e il cliente, con il front office, con gli altri reparti in genere.</li> <li>• La pulizia professionale della camera, del bagno e delle aree comuni: metodologie e prodotti di pulizia</li> <li>• Ripassi serali turn-down</li> <li>• Statistiche e rapporti di servizio: "Problem solving". Usare i problemi come opportunità per migliorare il servizio.</li> <li>• Il guardaroba: Lost &amp; Found: gestione degli oggetti smarriti, Rischi reparto piani e prevenzione</li> </ul>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	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
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard aziendali di allestimento camere</li> <li>• Organigramma del Reparto Housekeeping</li> <li>• Comunicazione e relazioni tra il reparto Housekeeping ed il cliente</li> <li>• Registri e rapporti di servizio dell'housekeeping</li> <li>• Procedure di riordino delle camere e degli spazi comuni: fasi, ruoli e modalità organizzative</li> <li>• Metodi e prodotti per la pulizia professionale della camera, del bagno e delle aree comuni</li> <li>• Materiali d'uso in ambito alberghiero (biancheria, materiale per le pulizie, prodotti per il frigobar, ecc.)</li> <li>• Modalità di conservazione di prodotti da bar</li> <li>• Gestione degli oggetti smarriti</li> <li>• Manutenzione di dotazioni e arredi alberghieri</li> <li>• Prevenzione rischi del reparto piani</li> <li>• Normativa igienico-sanitaria applicabile al contesto della recettività alberghiera</li> </ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure per il controllo delle pulizie ai piani</li> <li>• Applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti</li> <li>• Applicare tecniche di pulizia degli ambienti</li> <li>• Applicare tecniche di riordino delle camere</li> <li>• Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti</li> <li>• Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali</li> <li>• Applicare criteri di valutazione dello stato di usura di dotazione e arredi</li> <li>• Applicare procedure di intervento in caso di disservizi in albergo</li> </ul>

<b>Riferimenti Atlante Lavoro</b>	ADA.19.18.40 - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne Attività dell'ADA: Pulizia e allestimento delle camere e dei piani camera
<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	Test a risposta multipla e prova pratica. Il test consisterà in un questionario a risposta multipla. La prova pratica consisterà nel rifacimento di una camera, utilizzando attrezzature di lavoro e gestendo un caso di manutenzione
<b>Requisiti in ingresso</b>	Per partecipare al corso occorre dimostrare una significativa esperienza professionale nell'ambito dei piani in hotel o comunque nell'area piani di strutture turistiche. Per il miglior raggiungimento degli obiettivi previsti dal corso il candidato ideale è un/una addetto/ addetta ai piani in hotel/albergo. I requisiti saranno valutati in ingresso mediante analisi del Curriculum Vitae.



## 9: Perfezionamento nella pasticceria per la ristorazione



<b>Durata</b>	<b>30 ore</b>
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Lezioni teoriche, lezioni dimostrative e lezioni pratiche, visione video
<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato il corso con almeno l'80% delle ore di presenza. Bollino EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Il corso di perfezionamento nella pasticceria per la ristorazione ha l'obiettivo di saper creare un buffet di dolci di qualità ed effetto, grazie a lezioni a carattere dimostrativo e pratico che permettono al corsista di acquisire la conoscenza dei prodotti e delle loro possibili trasformazioni, prendendo confidenza con le moderne attrezzature. Al termine del corso l'allievo sarà in grado di conoscere, produrre e decorare elaborati di pasticceria classica, moderna e mignon, saprà inoltre lavorare in maniera organizzata e autonoma, saprà muoversi con dimestichezza negli ambienti di lavoro e con attrezzature e macchinari specifici.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>

<b>Programma contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidamento impasti di base (anche con farine speciali), creme e farciture</li> <li>• Meringaggio</li> <li>• Le torte moderne con base pasta bomba e i semifreddi</li> <li>• Impasti lievitati (lievito madre, lievito di birra)</li> <li>• La pasticceria mignon classica e moderna</li> <li>• Le torte da forno</li> <li>• Mousse e bavaresi</li> <li>• Il cioccolato: l'utilizzo e la lavorazione in pasticceria</li> <li>• Manualità: taglio, sac à poche, spatola, cornetto</li> <li>• Le glasse (cioccolato, alla frutta, a specchio)</li> <li>• Bilanciamento di una ricetta, preparazione e pesatura dei singoli ingredienti</li> <li>• Cottura: impostazione dei tempi e modalità di cottura dei forni, regolazione del processo di cottura valutandone lo stato di avanzamento</li> <li>• Metodi di conservazione degli ingredienti e degli elaborati</li> <li>• Pulizia e sanificazione: struttura, banchi, attrezzature e macchinari</li> <li>• Manutenzione ordinaria macchinari, strumenti, attrezzature e utensili</li> </ul>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Creare un buffet di dolci assortiti, producendo e decorando elaborati di pasticceria classica, moderna e mignon
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenomeni fisici e biochimici nella cottura dei prodotti da forno</li> <li>• Ingredienti per pasticceria e gelateria</li> <li>• Macchinari ed impianti per produzione di pasticceria</li> <li>• Metodi di lavorazione impasti prodotti di pasticceria</li> <li>• Normativa sulla disciplina igienica dei prodotti alimentari</li> <li>• Principi della fermentazione controllata</li> <li>• Processi di farcitura prodotti di pasticceria</li> <li>• Processi di lavorazione prodotti di pasticceria</li> <li>• Standard di qualità dei prodotti di pasticceria</li> <li>• Tecniche di lavorazione pasticceria fresca e secca</li> <li>• Metodi di conservazione dei prodotti di pasticceria</li> </ul>

<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari</li> <li>• Applicare normativa sull'igiene dei prodotti alimentari</li> <li>• Applicare procedure di controllo parametri per fermentazione prodotti di pasticceria</li> <li>• Applicare procedure di controllo qualità prodotti di pasticceria</li> <li>• Applicare procedure di controllo/regolazione processo di cottura prodotti da forno</li> <li>• Applicare tecniche di conservazione dei prodotti di pasticceria</li> <li>• Applicare tecniche di decorazione prodotti da pasticceria</li> <li>• Applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti</li> <li>• Applicare tecniche di impasto per prodotti di pasticceria</li> <li>• Applicare tecniche di modellatura dei prodotti di pasticceria</li> <li>• Applicare tecniche di preparazione creme e farciture per prodotti da pasticceria</li> <li>• Utilizzare strumenti per la farcitura prodotti di pasticceria</li> <li>• Utilizzare impianti di cottura per prodotti da forno</li> <li>• Utilizzare ingredienti per creme e farciture di prodotti di pasticceria</li> <li>• Utilizzare macchinari per lavorazione creme e farciture</li> <li>• Utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari</li> </ul>
<b>Riferimenti Atlante Lavoro</b>	ADA.2.144.426 - Produzione di prodotti di pasticceria artigianale. Attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di basi (es.: creme a base d'uovo, di amidi, coagulate a fuoco indiretto, schiume e emulsioni, ecc.)</li> <li>• Realizzazione degli impasti di base (es.: pan di spagna, paste frolle, impasti lievitati, ecc.)</li> <li>• Realizzazione di basi per inserimenti e complementi di farcitura (es.: composte di frutta, gelèe di frutta, salse, elementi croccanti, ecc.)</li> <li>• Composizione dei diversi prodotti di pasticceria (biscotteria/mignon/torte, cake e crostate/mousse e bavaresi)</li> <li>• Realizzazione e lavorazione del cioccolato</li> <li>• Cura della conservazione delle materie prime e dei semilavorati per la pasticceria artigianale</li> <li>• Gestione del processo di formatura manuale del prodotto da forno</li> <li>• Gestione del processo di lievitazione del prodotto da forno</li> <li>• Gestione della cottura dei prodotti da forno</li> <li>• Realizzazione della farcitura e delle decorazioni</li> <li>• Controllo qualitativo organolettico delle materie prime per l'avvio della produzione di prodotti di pasticceria artigianale</li> <li>• Recupero residui di pasta sfoglia o di pan di spagna per ulteriori lavorazioni</li> </ul>
<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	La prova finale consisterà in una prova pratica di preparazione di una torta da forno ed avrà una durata di due ore. La valutazione finale sarà a cura del docente che potrà, durante la prova, porre anche delle domande teoriche sugli argomenti trattati. Il docente rilascerà una valutazione complessiva finale di ogni candidato tenendo presente l'intero percorso.

---

**Requisiti in ingresso**

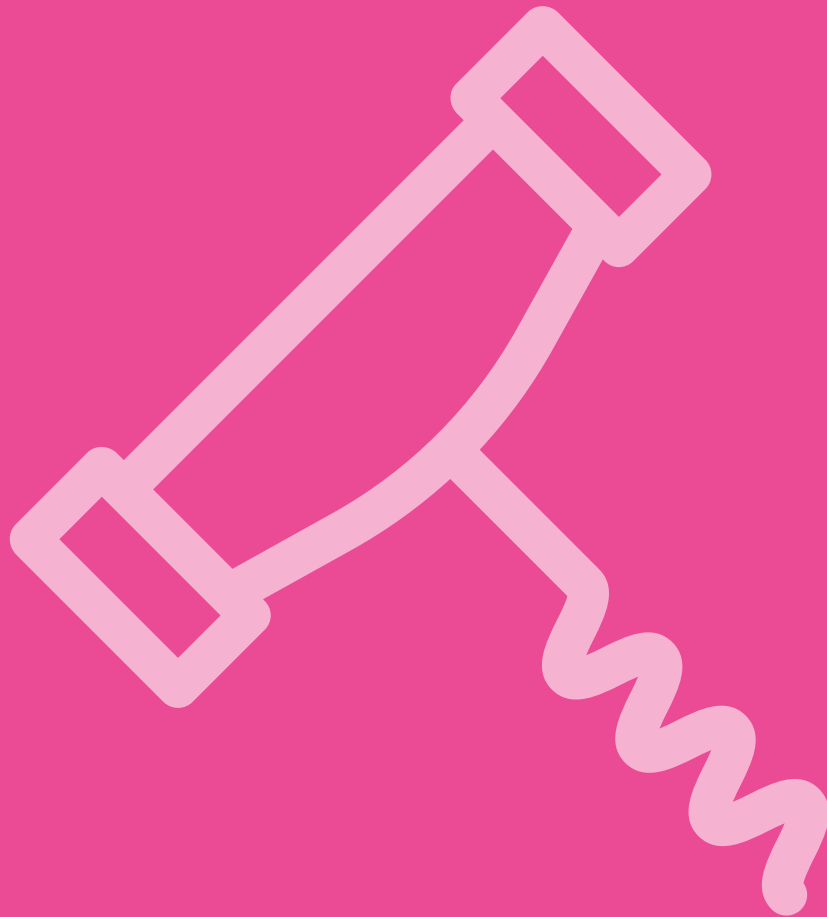
Il corso è per tutti coloro che vogliono creare un buffet di dolci di qualità ed effetto. Cuochi, pasticceri e ristoratori con almeno 12 mesi di esperienza nella mansione. I requisiti saranno valutati in ingresso mediante analisi del Curriculum Vitae o autodichiarazione dei requisiti di esperienza.

---



edonnt

## 10: Conoscenza dei vini italiani



<b>Durata</b>	<b>12 ore</b>
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Lezioni teoriche, degustazioni, visione video
<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato il corso con almeno l'80% delle ore di presenza. Bollino EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	<p>Si tratta di un corso di avvicinamento al vino, pensato per chi già lavora nella ristorazione e che si trova a vendere ed illustrare vini o a chi, già esperto, vuole comunque migliorare o approfondire le proprie conoscenze confrontandosi con altri esperti.</p> <p>Il corso prevede una full immersion nel mondo del vino, con lezioni teoriche e pratiche, in cui si avrà la possibilità di imparare a riconoscere la qualità e le caratteristiche di un vino, nonché le diverse tipologie di bottiglie e tappi, il tutto senza tralasciare elementi della storia e della geografia del vino e del vitigno.</p> <p>Per saper vendere al meglio il vino nel ristorante, appassionando il cliente, sarà importante far conoscere ai partecipanti la vocazione di un produttore, i suoi "sentimenti imbottigliati", le condizioni climatiche, le tecniche di vinificazione, oltre, naturalmente, fargli riconoscere le caratteristiche visive, olfattive e gustative di un vino. Sarà, quindi, necessario offrire ai partecipanti una buona conoscenza tecnica e teorica del metodo di degustazione, perché acquisiscano lo stile legato al servizio e alla presentazione del vino, sappiano leggere un'etichetta, riconoscere i difetti, abbiano dimestichezza con l'arte della mise en place e la corretta presentazione del vino. Durante il corso verranno illustrati i più importanti vini italiani e descritte le caratteristiche dei relativi vitigni e saranno degustati almeno 5 vini a scelta per comprenderne le origini e le caratteristiche.</p>
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>

<b>Programma contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Italia del vino: vitigni, macrozone produttive, terroir, clima e vendemmie</li> <li>• Cenni di Storia e geografia dei vini italiani</li> <li>• Denominazioni, legislazione del vino, come leggere un'etichetta</li> <li>• Regole igieniche e utilizzo dei vari tipi di bicchieri</li> <li>• La comunicazione con gli ospiti</li> <li>• Aprire una bottiglia in modo corretto</li> <li>• Saper descrivere e comunicare il vino, proporlo con competenza</li> <li>• La fase visiva, la fase olfattiva, la fase gustativa della degustazione</li> <li>• Valutazione dei vini</li> <li>• Temperature di servizio</li> <li>• Cenni di anatomia della bocca, coinvolgimento dei sensi</li> <li>• Cenni sull'abbinamento cibo-vino</li> <li>• Aiutare il cliente nella scelta del vino</li> <li>• La carta dei vini: scelta, conservazione, ricarica</li> <li>• Cinque vini italiani in degustazione</li> </ul>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Riconoscere le caratteristiche di un vino italiano ed illustrarle al cliente
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali vitigni e vini dei territori d'Italia: peculiarità, climi e annate</li> <li>• Denominazione dei principali vini italiani e indicazioni obbligatorie e facoltative in etichetta</li> <li>• Temperature standard per la conservazione e la somministrazione dei principali vini italiani</li> <li>• Fasi della degustazione del vino: visiva, olfattiva, gustativa</li> <li>• Anatomia della bocca in funzione della degustazione dei vini</li> <li>• Regole igieniche nella somministrazione dei vini</li> </ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di selezione della carta dei vini</li> <li>• Applicare metodi di analisi qualitativa del vino</li> <li>• Applicare tecniche di degustazione del vino</li> <li>• Applicare tecniche di presentazione del vino</li> <li>• Utilizzare il linguaggio tecnico per la descrizione del vino</li> <li>• Applicare stili di apertura della bottiglia di vino</li> </ul>
<b>Riferimenti Atlante Lavoro</b>	ADA.19.16.37 - Gestione del servizio di sommelierie Attività: Presentazione ed illustrazione della lista dei vini e delle bevande alcoliche
<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	Le prove finali saranno due: prova di degustazione e test a risposta multipla. La prima è una pratica di degustazione di un vino senza etichetta. I partecipanti sono invitati a riconoscerlo e a descriverne le caratteristiche in un'apposita scheda.

<b>Requisiti in ingresso</b>	Il corso è rivolto a sommelier e camerieri interessati ed appassionati di vino che vendono il vino nel ristorante. Per partecipare al corso occorre dimostrare di avere esperienza di un anno come sommelier, cinque anni come cameriere. I requisiti saranno valutati in ingresso mediante analisi del Curriculum Vitae o autodichiarazione dei requisiti di esperienza.
------------------------------	---



## 11: Lettura del bilancio d'esercizio e analisi dei costi di gestione nelle aziende alberghiere

<b>Durata</b>	<b>12 ore</b>
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Lezioni teoriche, dimostrazioni, simulazioni
<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato il corso con almeno l'80% delle ore di presenza. Bollino EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Il corso metterà il partecipante nelle condizioni di saper analizzare il bilancio, concentrandosi sull'analisi di redditività per i servizi delle imprese alberghiere. L'obiettivo è ottenere adeguati mezzi per intraprendere azioni correttive in maniera proattiva attraverso la lettura del bilancio.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Programma contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisi dello stato patrimoniale, del conto economico e della situazione finanziaria dell'azienda attraverso gli indici</li><li>• La contabilità analitica come strumento del controllo di gestione nelle imprese turistiche</li><li>• L'analisi dei costi delle imprese alberghiere: il sistema unificato di contabilità</li><li>• Analisi di redditività per servizi e per attività (Activity-Based Costing) nelle imprese alberghiere</li></ul>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Analizzare le performance di una struttura ricettiva attraverso il bilancio di esercizio e formulare proposte di azioni correttive
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda</li><li>• Principi e metodi del controllo di gestione</li><li>• Tecniche di analisi di bilancio</li><li>• Tipologie di azioni migliorative della redditività di una struttura ricettiva</li></ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizzare metodi di Activity Based Costing nelle imprese alberghiere</li><li>• Applicare tecniche di controllo di gestione</li><li>• Applicare metodi di calcolo di indici di bilancio</li><li>• Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione</li></ul>





---

<b>Riferimenti Atlante Lavoro</b>	ADA.25.228.744 - Controllo di gestione e contabilità analitica 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 Attività svolte a sostegno della performance: <ul style="list-style-type: none"><li>• Acquisizione ed elaborazione dei dati e comunicazione intermedia degli andamenti rilevati</li><li>• Comunicazione con rapporto finale dei valori rilevati con le analisi degli indicatori, funzionale anche alla predisposizione del successivo bilancio previsionale</li><li>• Formulazione di proposte correttive e di miglioramento</li><li>• Misurazione del valore degli indicatori a fine esercizio</li></ul>
<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	La prova finale prevede l'analisi di un caso. Ai partecipanti verrà fornito un bilancio di un'azienda alberghiera, da riclassificare al fine di individuare gli indicatori di bilancio più frequenti. Il partecipante dovrà relazionare rispetto al bilancio, proponendo soluzioni di miglioramento, evidenziando aspetti positivi e criticità individuate.
<b>Requisiti in ingresso</b>	Per partecipare al corso occorre dimostrare di avere esperienza in amministrazione e/o contabilità alberghiera da almeno 12 mesi anche non consecutivi. I requisiti saranno valutati in ingresso mediante analisi del curriculum vitae o autodichiarazione dei requisiti di esperienza. Possono altresì partecipare al corso studenti di istituti turistici alberghieri che collaborano con l'EBT di riferimento e che siano iscritti al terzo, quarto o quinto anno.

---



ebnt

## 12: La cultura del Breakfast

<b>Durata</b>	<b>8 ore</b>
<b>Data inizio del corso</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Termine iscrizione</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Metodologia</b>	Lezioni, esercitazioni pratiche individuali e di gruppo, visione video e foto
<b>Titolo conseguito</b>	Attestato di frequenza per chi ha frequentato il corso con almeno l'80% delle ore di presenza. Bollino EBNT per chi ha anche superato la prova di competenza
<b>Destinatari</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Partecipanti</b>	Minimo 10 / massimo 20 partecipanti
<b>Obiettivi</b>	Uno dei ricordi principali che l'ospite si porta via è la piccola colazione, una delle più importanti voci di ricavo per la ristorazione, che rappresenta il momento in cui si ha la maggiore possibilità di erogare qualità e di distinguersi in termini di competitività.
<b>Docenti</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Calendario lezioni</b>	<i>Campo da compilarsi a cura dell'EBT</i>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Predisporre e servire le tipologie di piccola colazione adeguate al target di clienti
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le diverse tipologie di breakfast o piccole colazioni</li><li>• Esigenze di salute, religiose e di filosofie alimentari da tenere in considerazione nella predisposizione di una piccola colazione</li><li>• Prodotti alimentari locali utilizzabili nelle piccole colazioni</li><li>• Pacchetti Bed &amp; Breakfast, Half Board, Full Board</li></ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare tecniche di servizio delle colazioni</li><li>• Applicare tecniche di accoglienza dell'ospite alla piccola colazione</li><li>• Applicare tecniche di <i>mise en place</i> di piccole colazioni</li><li>• Utilizzare criteri per selezionare tipologie di colazioni adatte al target di ospite</li></ul>
<b>Riferimenti Atlante Lavoro</b>	ADA.19.16.36 – Allestimento sala e servizi ai tavoli
<b>Modalità verifica apprendimenti</b>	La prova finale consiste in una simulazione. A partire da un caso reale, il candidato potrà predisporre la più adeguata <i>mise en place</i> e descrivere la tipologia di buffet più adeguata all'occasione presentata dal caso.



---

**Requisiti in ingresso**

Per partecipare al corso occorre dimostrare di avere esperienza di almeno 12 mesi anche non consecutivi nella preparazione e servizio del breakfast nelle strutture ricettive alberghiere e extra-alberghiere. Il corso è rivolto a coloro che si occupano di *mise en place*, allestimento buffet, preparazione e somministrazione di breakfast. I requisiti saranno valutati in ingresso mediante analisi del curriculum vitae o autodichiarazione dei requisiti di esperienza.

Possono altresì partecipare al corso studenti di istituti turistici alberghieri che collaborano con l'EBT di riferimento e che siano iscritti al terzo, quarto o quinto anno.

---



ebnt

EBNT  
via Lucullo 3, Roma  
[www.ebnt.it](http://www.ebnt.it)



ebnt

