

*Corsi di formazione  
e aggiornamento  
2006/2007*

*Insegnare è imparare due volte.*

*Joseph Joubert*

# SOMMARIO



Ente Bilaterale Turismo  
dell'area veneziana

		4	CORSI DI LINGUE Tabelle riassuntive
TEMATICHE GENERALI DI FORMAZIONE	10		
Venezia: arte e storia			
La laguna di Venezia e le sue meraviglie			
Itinerario di archeologia industriale a Porto Marghera			
Saper parlare in pubblico			
Marketing turistico			
Psicologia nei rapporti con il cliente			
Comunicazione interculturale e rapporti con il personale straniero			
Il Bon Ton e l'albergo			
Controllo e analisi di gestione nelle attività turistiche			
Amministrazione personale			
Gestione buste paga			
Le nuove regole e prospettive nel mercato del lavoro			
Tecniche di comunicazione aziendale			
Tecniche di selezione del personale			
Tecniche di negoziazione			
Corso di difesa personale			
Il Team working			
Seminario: l'evoluzione dei gusti e dei consumi turistici			
Accoglienza turistica per clienti con esigenze speciali			
Il lusso nelle attività ricettive			
		34	CORSI DI INFORMATICA Windows e Word Word avanzato Internet e Posta elettronica Excel base Excel avanzato Access base Access avanzato Publisher base Proteggi il tuo PC
		46	TEMATICHE SPECIFICHE DI FORMAZIONE Corso di cucina a base di pesce Corso per aiuto pizzaiolo Corso di intaglio sui vegetali Aiuto pasticciere Barman Il vino Tecniche di Front-Office Tecniche di addobbo/allestimento banchetti e buffet II livello Tecniche di housekeeping Cucina a base di carne La cena incantata La tavola ethnochic Corso olio: cultural, produzioni e varietà Spezie, aromi e aceto
PROGRAMMA DEI CORSI DI FORMAZIONE 2006/2007			
Modalità di iscrizione	62		

*Corsi di formazione  
e aggiornamento  
2006/2007*



Ente Bilaterale Turismo  
dell'area veneziana

## CORSI DI LINGUE STRANIERE 4

- Inglese
- Tedesco
- Francese
- Spagnolo
- Giapponese
- Cinese
- Lingua e Cultura Italiana 5

*Le persone non fanno i viaggi,  
sono i viaggi che fanno le persone.*

*John Steinbeck*



## I CORSI DI LINGUE STRANIERE

INGLESE, FRANCESE, TEDESCO, SPAGNOLO, GIAPPONESE, CINESE

I corsi di lingue straniere che si svolgeranno a **Mestre - Venezia e Cavallino** inizieranno **dal giorno lunedì 23 ottobre 2006**. Tutti i corsi di lingue avranno la durata di **50 ore** (eccetto i corsi di lingua giapponese e cinese la cui durata sarà rispettivamente di **60 e 40 ore**) suddivise in 2 incontri settimanali di 2 ore ciascuno.

Il corso di cinese inizierà **lunedì 09 ottobre 2006 dalle ore 17.30 alle ore 19.30** presso l'Università di Ca' Foscari.

L'iscrizione ai corsi va effettuata via fax (**0415093085**).

Requisito indispensabile per l'ammissione ad un corso superiore al livello principianti, è lo svolgimento di un test presso gli Istituti Zambler, Trinity House di Mestre e presso l'Istituto Easy Language del Cavallino. Naturalmente sono esentati dal test i partecipanti ai corsi di lingue EBT della scorsa stagione che potranno accedere direttamente al livello superiore.

I test di accesso si svolgeranno:

- c/o l'Istituto **ZAMBLER** di Mestre dal 18 settembre al 18 ottobre 2006  
Per informazioni rivolgersi al n. Tel. 041951649
- c/o l'Istituto **TRINITY HOUSE** dal 25 settembre al 13 ottobre 2006  
Per informazioni rivolgersi al n. Tel. 0415384518
- c/o Istituto **EASY LANGUAGE** - Jesolo il giorno 29 settembre 2006 ore 18.00  
Per informazioni rivolgersi al n. Tel. 0421382023

## SEDI DI MESTRE

LINGUA	LIVELLO	DATA INIZIO	ORE	GIORNI	ORARIO	ISTITUTO
6 Inglese	Principianti	Lun 23/10	50	Lun-Mer	18.00-20.00	Zambler
		Mar 24/10	50	Mar-Gio	10.00-12.00	T.House
		Mer 25/10	50	Mer-Ven	16.00-18.00	Ve-Mestre
	Primo avanzato	Lun 23/10	50	Lun-Mer	15.00-17.00	T.House
		Mer 25/10	50	Mer-Ven	10.00-12.00	Ve-Mestre
		Lun 23/10	50	Lun-Mer	16.00-18.00	Zambler
Intermedio base	Lun 23/10	50	Lun-Mer	16.00-18.00	Zambler	
	Lun 23/10	50	Lun-Mer	18.00-20.00	T.House	
	Lun 23/10	50	Lun-Mer	20.00-22.00	Zambler	
7 Tedesco	Principianti	Lun 23/10	50	Lun-Mer	15.00-17.00	Zambler
		Mar 24/10	50	Mar-Gio	16.00-18.00	Ve-Mestre
		Mar 24/10	50	Mar-Gio	18.00-20.00	Ve-Mestre
Intermedio avanzato	Lun 23/10	50	Lun-Mer	20.00-22.00	Zambler	
	Lun 23/10	50	Lun-Mer	15.00-17.00	Zambler	
	Mar 24/10	50	Mar-Gio	16.00-18.00	Ve-Mestre	
Francese	Principianti	Mar 24/10	50	Mar-Gio	18.00-20.00	Zambler
		Lun 23/10	50	Lun-Mer	17.00-19.00	Ve-Mestre
Spagnolo	Principianti	Mar 24/10	50	Mar-Gio	18.00-20.00	Zambler
		Mar 24/10	50	Mar-Gio	16.00-18.00	Ve-Mestre
		Mar 24/10	50	Mar-Gio	18.00-20.00	Ve-Mestre
Giapponese	Principianti	Mar 24/10	60	Mar-Gio	18.00-20.00	Zambler
		Mar 24/10	50	Mar-Gio	14.00-16.00	Ve-Mestre
Lingua e Cultura Italiana		Mar 24/10	50	Mar-Gio	14.00-16.00	Ve-Mestre

*Corsi di formazione  
e aggiornamento  
2006/2007*

## SEDI DI VENEZIA

LINGUA	LIVELLO	DATA INIZIO	ORE	GIORNI	ORARIO	ISTITUTO
Inglese	Principianti	Mar 24/10	50	Mar-Gio	18.00-20.00	Zambler
	Primo avanzato	Lun 23/10	50	Lun-Mer	18.00-20.00	Zambler
	Intermedio base	Lun 23/10	50	Lun-Mer	17.00-19.00	Zambler
	Intermedio avanzato	Mar 24/10	50	Mar-Gio	18.00-20.00	Zambler
Tedesco	Primo avanzato	Mar 24/10	50	Mar-Gio	15.00-17.00	Zambler
Francese	Principianti	Lun 23/10	50	Lun-Mer	17.00-19.00	Zambler
Spagnolo	Principianti	Lun 23/10	50	Lun-Mer	10.00-12.00	Zambler
	Primo avanzato	Lun 23/10	50	Lun-Mer	18.00-20.00	Zambler
Cinese	Principianti	Lun 9/10	40	Lun-Mer	17.30-19.30	Ca'Foscari

## SEDI DI CAVALLINO

LINGUA	LIVELLO	DATA INIZIO	ORE	GIORNI	ORARIO	ISTITUTO
Inglese	Base/Intermedio	Lun 23/10	50	Lun-Mer	20.00-22.00	E.Language
Tedesco	Principianti	Mar 24/10	50	Mar-Gio	17.30-19.30	E.Language
	Intermedio avanzato	Mar 24/10	50	Mar-Gio	19.30-21.30	E.Language
Spagnolo	Base/Intermedio	Lun 23/10	50	Lun-Mer	18.00-20.00	E.Language

*La vita è ciò che facciamo di essa.  
I viaggi sono i viaggiatori.  
Ciò che vediamo non è ciò che vediamo,  
ma è ciò che siamo.*

*Fernando Pessoa*





## TEMATICHE GENERALI DI FORMAZIONE 10

Venezia: arte e storia  
La laguna di Venezia e le sue meraviglie  
Itinerario di archeologia industriale a Porto Marghera  
Saper parlare in pubblico  
Marketing turistico  
Psicologia nei rapporti con il cliente  
Comunicazione interculturale e rapporti con il personale straniero  
Il Bon Ton e l'albergo  
Controllo e analisi di gestione nelle attività turistiche  
Amministrazione personale  
Gestione buste paga  
Le nuove regole e prospettive nel mercato del lavoro  
Tecniche di comunicazione aziendale  
Tecniche di selezione del personale  
Tecniche di negoziazione  
Corso di difesa personale  
Il Team working  
Seminario: l'evoluzione dei gusti e dei consumi turistici  
Accoglienza turistica per clienti con esigenze speciali  
Il lusso nelle attività ricettive

11

*All'orizzonte di quell'oceano  
ci sarebbe stata sempre un'altra isola,  
per ripararsi durante un tifone,  
o per riposarsi e amare.  
Quell'orizzonte aperto sarebbe stato  
sempre lì, un invito ad andare.*

*Hugo Pratt*

## ENEZIA: ARTE e STORIA itinerari nella cultura, nella civiltà e nelle memorie della "Serenissima"

Il corso intende proporre ai partecipanti un viaggio ricco ed articolato nella storia e nell'arte della Serenissima, lungo gli oltre mille anni dell'affascinante civiltà veneziana; un viaggio che potrà valorizzare la professionalità dei corsisti arricchendola con la conoscenza delle tradizioni e della cultura di uno straordinario territorio che attrae per le sue caratteristiche importanti flussi turistici.

Il corso prevede un ciclo di otto incontri affiancato e completato da otto visite e itinerari guidati ad aree monumentali e a musei di Venezia che illustreranno "sul campo" quanto si verrà esponendo nelle lezioni teoriche, ponendo così i partecipanti a diretto contatto con le opere d'arte e con le testimonianze della storia veneziana.

### CALENDARIO, LUOGHI DI RITROVO E ARGOMENTI DEL CORSO

MARTEDÌ 10 OTTOBRE 2006,  
Hotel Sofitel, ore 17.00-19.00

I^ lezione: Le Origini, il mito della nascita dal nulla, territorio e paesaggio:  
Venezia e la Laguna come "opere d'arte".

VENERDÌ 13 OTTOBRE 2006,  
Campo San Giovanni e Paolo, ore 15.00-17.30

I^ visita guidata: Le "Corti Sconce", un itinerario dal VI secolo  
ad oggi nella "Venezia minore".

MARTEDÌ 17 OTTOBRE 2006,  
Hotel Sofitel, ore 17.00-19.00

II^ lezione: Dalla "Venetia Marittima" alla "Civitas Rivoalti",  
Alle radici dell'arte veneziana.

SABATO 21 OTTOBRE 2006,  
Pontile ACTV "Fondamente nuove", ore 9.00-17.00

II^ visita guidata: alle origini della civiltà veneziana, itinerario nella Laguna Nord  
(Murano: Museo vetrario e San Donato, Burano: Santa Caterina, Torcello:  
Cattedrale, Campanile, S. Fosca e Museo).

12

13

MARTEDÌ 24 OTTOBRE 2006,  
Hotel Sofitel, ore 17.00-19.00

III^ lezione Venezia, Le Crociate e la conquista dell'Oriente,  
La città nell'età veneto-bizantina.

VENERDÌ 27 OTTOBRE 2006,

Portale maggiore di San Marco, ore 15.00-17.00

III^ visita guidata la Basilica di San Marco  
(Pala d'Oro, Tesoro di San Marco, Logge e Cripta).

MARTEDÌ 31 OTTOBRE 2006,  
Hotel Sofitel, ore 17.00-19.00

IV^ lezione: la "Serrata del Maggior Consiglio"  
e la formazione dello "Stato da tera", La Venezia gotica.

MARTEDÌ 07 NOVEMBRE 2006,  
Hotel Sofitel, ore 17.00-19.00

V^ lezione: l'espansionismo in Terraferma, la caduta di Costantinopoli  
e i Turchi, Il Primo Rinascimento.

VENERDÌ 10 NOVEMBRE 2006,  
Ponte della Paglia, ore 15.00-17.30

IV^ visita guidata: il Palazzo Ducale.

MARTEDÌ 14 NOVEMBRE 2006,  
Hotel Sofitel, ore 17.00-19.00

VI^ lezione: la politica del "raccoglimento", L'Interdetto e la "Guerra di Candia"  
dal Rinascimento Maturo al Manierismo, Venezia e il Barocco.

VENERDÌ 17 NOVEMBRE 2006,  
Ala Napoleonica, ore 15.00-17.00

V^ visita guidata: il museo Correr, la Quadreria  
e la sala monumentale della Biblioteca Marciana.

VENERDÌ 24 NOVEMBRE 2006,  
Pontile ACTV Ca' Rezzonico, ore 15.00-17.30  
VII^ visita guidata: il Museo del Settecento a Ca' Rezzonico e la collezione E. Martini.

14

MARTEDÌ 28 NOVEMBRE 2006,  
Hotel Sofitel ore 17.00-19.00  
VII^ lezione: il tramonto della Repubblica aristocratica,  
Gli splendori del Settecento veneziano.

VENERDÌ 01 DICEMBRE 2006,  
Campo della Carità, ore 15.00-17.30  
VII^ visita guidata: Le Gallerie dell'Accademia.

MARTEDÌ 05 DICEMBRE 2006,  
Hotel Sofitel, ore 17.00-19.00  
VIII^ lezione: la "Dominante" dominata, Venezia nel Regno d'Italia, Il Novecento. Neoclassicismo,  
l'Ottocento e l'arte veneziana nel XX secolo tra tradizione  
e decadenza, tra immobilismo e nuovi, vitali fermenti.

15

MARTEDÌ 12 DICEMBRE 2006,  
Pontile ACTV "San Stae", ore 15.00-17.00  
VIII^ visita guidata: la Galleria d'arte moderna di Ca' Pesaro.

#### DESTINATARI

Addetti al Front Office

#### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 40 ore suddivise  
in 8 incontri della durata di 2 ore ciascuno più 8 uscite.

#### ORARIO

17.00/19.00 – 15.00/17.30

#### DATE

10/13/17/21/24/27/31 ottobre, 07/10/14/17/24/28 novembre,  
01/05/12 dicembre 2006

#### SEDE

Venezia

## LA LAGUNA DI VENEZIA E LE SUE MERAVIGLIE

Il corso si propone di far conoscere le meraviglie che la Laguna di Venezia offre ai suoi visitatori, dall'origine dell'ecosistema lagunare ai litorali, dalle valli da pesca alla flora e alla fauna. **Un'escursione in barca di una giornata** completerà il percorso formativo consentendo ai partecipanti di cogliere una preziosa opportunità per ammirare la successione di ambienti che si trovano dal mare verso la terraferma, passando per i diversi gradienti di salinità e arrivando fino al canale Silone.

#### CONTENUTI

- Origine ed evoluzione della morfologia lagunare
- Dentro e fuori l'acqua: la vegetazione lagunare
- Dai litorali alle valli da pesca, alla scoperta della fauna lagunare
- Gestire la laguna: gli interventi per conservare un ambiente che scompare
- Tragitto in barca con soste per osservazioni di ambienti naturali caratteristici

#### DESTINATARI

Operatori del settore

#### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 24 ore suddivise in 2 incontri  
di 8 ore ciascuno, più un'uscita in barca di circa 8 ore

#### ORARIO

9.00/13.00 - 14.00/18.00

#### DATE

22/23/24 marzo 2007

#### SEDE

Venezia Mestre



## ITINERARIO DI ARCHEOLOGIA INDUSTRIALE A PORTO MARGHERA

Obiettivo dell'incontro è quello di far conoscere ai partecipanti in modo reale i "luoghi dismessi" da riscoprire e riconoscere come paesaggi e spazi, che anche se al di fuori delle rotte consuete di socializzazione, appartengono invece a chi vive e abita tra Venezia, Mestre e Marghera.

### CONTENUTI

- Porto Marghera ieri e oggi
- Suggestioni storiche
- Testimonianze e valori della civiltà industriale
- Visita guidata, in minibus, in alcune aree della prima zona industriale di Porto Marghera, risalente agli anni '20

### DESTINATARI

Operatori del settore

### DURATA

L'incontro avrà la durata complessiva di 4 ore

### ORARIO

9.00/13.00

### DATE

08 marzo 2007

### SEDE

Venezia Marghera

16

17

## SAPER PARLARE IN PUBBLICO

Obiettivo del corso è quello di fornire ai partecipanti strumenti tecnici e cognitivi per acquisire disinvoltura ed incisività nel parlare ad un pubblico sia interno che esterno all'azienda. In particolare sarà posta attenzione alla preparazione dell'intervento, alle modalità di gestione degli stati emotivi ed alle tecniche per catturare l'attenzione, suscitare interesse, acquisire e sviluppare capacità persuasiva.

### CONTENUTI

- Sedetevi bene (il peso della postura)
- Respirate bene (senza ossigeno i concetti s'impoveriscono)
- Siate allenati: senza metodo siamo dilettanti
- Esempi della giusta lunghezza di diversi tipi di discorso
- Quando accondiscendere e quando attaccare
- 500 avanti Cristo: le regole della retorica che funzionano ancora oggi
- L'immagine ed il linguaggio televisivo
- Cosa diciamo noi, cosa capisce l'altro
- Cosa ci fa dire il mezzo: radio o televisivo
- Il gesto e la respirazione: i due pilastri della forza espressiva
- Conclusioni

### DESTINATARI

Imprenditori, manager, sindacalisti, responsabili area marketing

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 16 ore suddivise in 2 incontri di 8 ore ciascuno

### ORARIO

9.00/13.00 - 14.00/18.00

### DATE

05/06 febbraio 2007

### SEDE

Venezia Mestre

## MARKETING TURISTICO

Obiettivo del corso è migliorare l'efficienza produttiva acquisendo consapevolezza delle mutevoli esigenze della domanda e sviluppando un'adeguata offerta di servizi in grado di soddisfarle.

### CONTENUTI

- Le fasi del marketing plan
- Il marketing integrato
- Il marketing mix
- Il direct marketing
- Il prodotto
- La politica dei prezzi
- Gli strumenti di marketing
- La pubblicità - metodi tradizionali e metodi innovativi

### DESTINATARI

Operatori del settore

DURATA  
Il corso avrà la durata complessiva di 30 ore suddivise in 7 incontri di 4\* ore ciascuno.

ORARIO  
14.00/18.00

DATE  
27/28/29/30 novembre 01/04/05 dicembre 2006

SEDE  
Venezia Mestre

\* La distribuzione delle restanti 2 ore di lezione verrà concordata tra docente e corsisti ad inizio corso

## PSICOLOGIA NEI RAPPORTI CON IL CLIENTE

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le tecniche di comunicazione interpersonale per una corretta interpretazione e gestione del rapporto con il cliente.

### CONTENUTI

- Teoria e paradigmi della comunicazione
- La comunicazione in albergo e le tecniche di qualità
- La psicologia nel rapporto con il cliente
- Le componenti psicologiche nella vendita dei servizi turistici

### DESTINATARI

Operatori del settore

DURATA  
Il corso avrà la durata complessiva di 30 ore suddivise in 7 incontri di 4\* ore ciascuno.

ORARIO  
14.00/18.00

DATE  
08/09/10/11/12/15/16 gennaio 2007

SEDE  
Venezia Marghera

\* La distribuzione delle restanti 2 ore di lezione verrà concordata tra docente e corsisti ad inizio corso

## COMUNICAZIONE INTERCULTURALE E RAPPORTI CON IL PERSONALE STRANIERO

Il corso si propone di fornire strumenti critici utili ad analizzare i meccanismi della comunicazione ed i fattori socio-culturali dei principali gruppi di lavoratori stranieri presenti nel settore turistico ricettivo. I partecipanti saranno così in grado di scegliere le forme più adatte di comunicazione (parole, sguardi, gesti) al fine di favorire le relazioni interpersonali ed evitare incomprensioni e conflitti tra diverse culture.

### CONTENUTI

- Profili socio-culturali dei principali gruppi di stranieri presenti nel settore
- Elementi di psicologia delle relazioni interetniche
- Le competenze comunicative
- Strategie di cross-cultural communication e "mosse" comunicative up e down

### DESTINATARI

Operatori del settore

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 3 incontri di 4 ore ciascuno

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

05/06/07 marzo 2007

### SEDE

Venezia Marghera

20

21

## IL BON TON E L'ALBERGO

L'obiettivo del corso è quello di fornire una panoramica generale sulle regole di Bon Ton e Galateo e, specificatamente, sulla loro applicazione pratica nell'ambiente alberghiero.

### CONTENUTI

- Definizione di Bon Ton e di Galateo: fondamenti moderni, valore etico, morale ed economico
- Il Bon Ton e la forma: applicazione in campo sociale
- Il cerimoniale e la forma
- L'applicazione pratica del Bon Ton nell'ambiente lavorativo
- Norme generali: cura della persona, abito, comportamento
- Norme particolari per i vari reparti alberghieri
- L'accoglienza dell'ospite e le buone maniere
- Il servizio e l'eccellenza
- Gli standard di qualità

### DESTINATARI

Capi servizio e addetti all'accoglienza

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 3 incontri di 4 ore ciascuno

### ORARIO

9.00/13.00

### DATE

05/06/07 marzo 2007

### SEDE

Venezia Mestre

## CONTROLLO E ANALISI DI GESTIONE NELLE ATTIVITA' TURISTICHE

Obiettivo del corso è permettere ai partecipanti di apprendere le metodologie che supportano un processo decisionale sia in sede di gestione ordinaria che d'investimento e/o cambio di strategia in azienda, con particolare attenzione all'analisi di convenienza economico-finanziaria in condizioni di risorse limitate.

### CONTENUTI

- Concetti di base: le diverse tipologie di costo
- Il margine di contribuzione e il fatturato d'equilibrio
- L'analisi di bilancio: modalità, analisi, rendiconto finanziario, valutazione del bilancio in funzione del "rating" bancario in applicazione degli accordi di "Basilea 2"
- Calcoli di convenienza economica
- Analisi degli investimenti
- Cenni sull'elaborazione di budget aziendali economico-patrimoniali

### DESTINATARI

Responsabili di gestione e addetti amministrativi

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 24 ore suddivise in 6 incontri di 4 ore ciascuno.

### ORARIO

14.30/18.30

### DATE

07/09/14/16/23/28 novembre 2006

### SEDE

Venezia Mestre

22

23

## AMMINISTRAZIONE PERSONALE

### NOZIONI BASE

Il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti gli elementi base per l'organizzazione, gestione e amministrazione del personale delle imprese turistiche.

### CONTENUTI

La funzione del personale nell'organizzazione aziendale  
Legislazione del lavoro  
Le regole per le assunzioni  
Svolgimento del rapporto di lavoro  
Interruzioni e sospensioni  
Cause di cessazione

- 
- 
- 
- 
- 
- 

### DESTINATARI

Addetti amministrativi

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 20 ore suddivise in 5 incontri di 4 ore ciascuno.

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

04/06/09/11/13 ottobre 2006

### SEDE

Venezia Mestre



## GESTIONE BUSTE PAGA

Il presente percorso formativo intende fornire gli elementi di analisi del costo del personale attraverso lo studio degli istituti contrattuali, contributivi e fiscali.

### CONTENUTI

- La retribuzione - profili normativi
- Le voci retributive
- Retribuzione imponibile
- Calcoli prelievo contributivo
- Calcoli prelievo fiscale
- Le politiche retributive

### DESTINATARI

Addetti amministrativi

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 16 ore suddivise in 4 incontri di 4 ore ciascuno.

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

04/06/11/13 dicembre 2006

### SEDE

Venezia Mestre

24

L'obiettivo del seminario è fornire una panoramica sulle nuove opportunità e strumenti previsti dall'attuale regolamentazione del lavoro.

- 
- 
- 

25

## LE NUOVE REGOLE E PROSPETTIVE NEL MERCATO DEL LAVORO

### CONTENUTI

La riforma del Mercato del lavoro  
La borsa lavoro

Riflessi su: contratti di lavoro subordinato, contratti atipici

### DESTINATARI

Addetti amministrativi, imprenditori e responsabili del personale

### DURATA

Il seminario avrà la durata complessiva di 8 ore

### ORARIO

9.00/13.00 - 14.00/18.00

### DATE

17 gennaio 2007

### SEDE

Venezia Mestre

## TECNICHE DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

Il corso intende favorire un approfondimento sugli stili, le modalità e gli strumenti di comunicazione aziendale. I partecipanti apprenderanno metodologie di gestione dei flussi informativi e delle tecniche di gestione sia dei gruppi di lavoro che dei meeting.

### CONTENUTI

- Teoria, processo e stili di comunicazione
- Le modalità di comunicazione aziendale: obiettivi (che cosa), destinatari (chi) e strumenti (come)
- La gestione dei gruppi di lavoro: leve motivazionali e fattori di coesione socio-operativi
- La gestione del meeting aziendale

### DESTINATARI

Managers e Capi Servizio

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 16 ore suddivise in 4 incontri di 4 ore ciascuno

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

16/17/18/19 gennaio 2007

### SEDE

Venezia Mestre

26

27

## TECNICHE DI SELEZIONE DEL PERSONALE

Il corso intende favorire lo sviluppo delle conoscenze relative alla gestione del processo di selezione del personale. A tale scopo verranno illustrate le tappe fondamentali del processo – dal reclutamento all’inserimento – e potenziate le capacità e gli strumenti necessari alla produzione e alla conduzione del processo stesso.

### CONTENUTI

La preparazione della job description

I canali di reclutamento

La gestione del colloquio e la valutazione delle candidature

L’inserimento in azienda

- 
- 
- 
- 

DESTINATARI  
Responsabili della selezione e di unità aziendali coinvolti nelle attività di selezione (Managers e Capi Servizio)

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 16 ore suddivise in 4 incontri di 4 ore ciascuno

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

13/14/15/16 marzo 2007

### SEDE

Venezia Mestre

## TECNICHE DI NEGOZIAZIONE

In questo corso sono approfondite le tecniche necessarie per effettuare una negoziazione efficace, ovvero il raggiungimento di un accordo tra due o più parti divise da interessi contrastanti.

Intento del progetto è sviluppare le capacità di svolgere trattative di tipo contrattuale e di gestire risorse umane partendo da un presupposto di fondo: la transazione è soddisfacente quando lascia soddisfatti entrambi i negoziatori.

### CONTENUTI

- Sperimentazione di strategie assertive di negoziazione
- Far comprendere gli aspetti pregnanti del processo di negoziazione
- Far emergere l'importanza della logica del cambiamento e dell'evoluzione come approccio relazionale nell'organizzazione
- Conoscersi reciprocamente; definire scopi ed obiettivi
- Avviare il processo negoziale
- Esprimere il disaccordo ed il conflitto potenziale; la gestione dell'emotività; l'integrazione
- Abbandono reciproco delle posizioni di partenza; il cambiamento
- La negoziazione nella politica, ai tavoli di concertazione, nelle relazioni sociali
- Accordo di principio o definitivo

### DESTINATARI

Managers, responsabili di settore e/o di attività, addetti alle relazioni sindacali in azienda

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 3 incontri di 4 ore ciascuno

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

12/13/14 marzo 2007

### SEDE

Venezia Mestre

28

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti una panoramica generale sui modi comportamentali per capire, per evitare, e, in extremis, per difendersi dal pericolo di un'aggressione.

### CONTENUTI

La legislazione di riferimento sulla legittima difesa  
I principi di difesa personale: attenzione, decisione, calma, velocità, sorpresa ed aggressività

Come difendersi nella propria abitazione

Come difendersi in strada sia a piedi che in auto

Come difendersi sul posto di lavoro

Tre principi allegati a tre tecniche per auto difendersi

Armi consigliate, da utilizzare in caso di una aggressione,

che sono anche d'uso comune

Le modalità d'uso di uno spray al peperoncino e le sue limitazioni nella realtà

29

Il corso avrà la durata complessiva di 8 ore suddivise in 2 incontri di 4 ore ciascuno.

### DESTINATARI

Operatori del settore

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 8 ore suddivise in 2 incontri di 4 ore ciascuno.

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

24/25 ottobre 2006

### SEDE

Venezia Mestre

## IL TEAM WORKING

Il successo di un'impresa dipende dalla capacità di ogni singola persona di lavorare con una mentalità di squadra. Collaborare, scambiarsi informazioni, pianificare il lavoro come gruppo migliora la qualità ed aumenta la capacità di raggiungere buoni risultati.

Ai partecipanti verranno forniti strumenti e tecniche tipiche del lavoro di squadra. L'esperienza concreta di Beppe Tenti, ideatore e capo spedizione di Overland, costituirà un prezioso contributo allo sviluppo del tema.

### CONTENUTI

- La creazione di una squadra vincente
- I diversi stili di leadership
- Il concetto di responsabilità condivisa
- La misurazione e la gestione dell'efficacia del gruppo
- La motivazione dei membri del gruppo
- La comunicazione aperta all'interno del gruppo
- La gestione del gruppo in situazioni di pressione operativa
- Role plays

### DESTINATARI

Operatori del settore

### DURATA

Il seminario avrà la durata complessiva di 8 ore

### ORARIO

9.00/13.00 - 14.00/18.00

### DATE

13 ottobre 2006

### SEDE

Venezia Mestre

30

Chi è il turista di oggi? Il seminario si propone l'obiettivo di delinearne le caratteristiche e i comportamenti alla luce dei nuovi trend che investono il mercato turistico nazionale ed internazionale.

### CONTENUTI

- Elementi di psicologia del turismo
- Le motivazioni al turismo
- La scelta della località turistica: le mappe mentali
- Il profilo del turista: evoluzione dei comportamenti e delle attese
- I nuovi trend
- I fattori di soddisfazione della vacanza

31

### DESTINATARI

Operatori del settore

### DURATA

Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

22 novembre 2006

### SEDE

Venezia Mestre



## ACCOGLIENZA TURISTICA PER CLIENTI CON ESIGENZE SPECIALI

Il progetto di formazione è rivolto a tutti coloro che già operano nei vari settori del turismo, a specializzare e qualificare ulteriormente chi possiede già competenze turistiche al fine di formare personale qualificato per la realizzazione di "turismi" che siano attenti alla persona e non solo al cliente.

### CONTENUTI

- Informazioni su chi sono i clienti con bisogni speciali
- Informazioni generali sul "mondo" delle disabilità e sul come accogliere ed assistere i clienti con bisogni speciali
- Informazioni sui bisogni e sulle esigenze specifiche di questo particolare segmento di mercato
- Capacità di problem-solving legata alla fornitura di servizi turistici per i clienti con bisogni speciali
- Cenni su norme e leggi su accessibilità e accoglienza
- Informazioni sulle politiche commerciali da adottare per consentire agli operatori turistici professionali di realizzare "prodotti turistici per tutti"

### DESTINATARI

Operatori del settore

### DURATA

Il corso avrà la durata di 7 ore suddivise in 2 incontri di 3 ore e mezza ciascuno

### ORARIO

14.30/18.00

### DATE

11/12 gennaio 2007

### SEDE

Venezia Mestre

32

## IL LUSSO NELLE ATTIVITA' RICETTIVE

Nel mondo dell'ospitalità il termine lusso è sempre meno legato ad un concetto di costo elevato e status symbol e sempre più usato per esprimere la capacità di far vivere al proprio ospite un'esperienza irripetibile all'insegna di un servizio eccellente. Che cos'è il lusso? A declinarne i contenuti, un testimonial di eccezione.

### CONTENUTI

Definizione di "lusso"

Evoluzione storica del concetto del lusso

Il lusso oggi nel mondo dell'ospitalità: l'esclusività dell'esperienza vissuta

33

### DESTINATARI

Managers d'albergo

### DURATA

Il seminario avrà la durata di 4 ore

### ORARIO

14.00/18.00

### DATA

febbraio 2007

### SEDE

Venezia

*Fatti non foste a viver come bruti  
ma per seguir virtute e canoscenza.*

*Dante*

34

## CORSI DI INFORMATICA

Windows e Word  
Word avanzato  
Internet e Posta elettronica  
Excel base  
Excel avanzato  
Access base  
Access avanzato  
Publisher base  
Proteggi il tuo PC

35



## WINDOWS E WORD

Il sistema operativo è il software che permette ai computer di funzionare. Comprendere la logica e l'uso di Windows – il più diffuso sistema operativo al mondo – è essenziale per poter affrontare l'informatica in modo corretto ed efficace. Una volta comprese le basi dell'operatività del PC si affronterà l'uso di Word, il programma dedicato alla gestione dei testi.

### CONTENUTI

- Introduzione ai concetti generali di informatica
- Introduzione all'uso di Windows
- I programmi del pacchetto Microsoft Office: panoramica
- Introduzione all'uso di Microsoft Word.

### DESTINATARI

Operatori del settore

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 40 ore suddivise in 10 incontri di 4 ore ciascuno

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

16/17/18/19/20/23/24/25/26/27 ottobre 2006

### SEDE

Venezia Mestre

36

37

## CORSO AVANZATO MICROSOFT WORD

Obiettivo del corso è quello di formare utenti in grado di utilizzare alcuni strumenti avanzati di MS Word, quali gli stili e i modelli al fine di gestire i propri documenti utilizzando degli standard di formattazione. Lo studio poi prosegue con l'approfondimento dello strumento "stampa unione" utile per la gestione di grandi quantità di lettere personalizzate, cataloghi, etichette per mailing. Vengono inoltre approfondite le tecniche grafiche per la creazione di documenti a livello editoriale: pubblicazioni, volantini, cataloghi, brochure, biglietti da visita. Infine si imparerà ad utilizzare Word come editor di pagine Web. L'aspetto delle pagine Web potrà essere migliorato e arricchito utilizzando speciali temi di formattazione disponibili nel prodotto.

### CONTENUTI

- Concetto di stile e modello
- Creare, applicare e modificare uno stile
- Lavorare con i modelli
- Realizzare documenti personalizzati (stampa unione)
- Creare documenti legali
- Inserire pagine, sezioni, campi
- Creare intestazioni e piè di pagina
- Impostare un documento su più colonne
- Aggiungere effetti di DeskTop Publishing: capolettura, bordi e sfondi
- Collocare il testo in una casella di testo
- Aggiungere immagini ad un documento
- Sistemare testo, oggetti e forme
- Salvare il documento come pagina Web
- Creazione guidata di pagine Web

### DESTINATARI

Operatori del settore (prerequisiti alla frequenza del corso sono l'esperienza nell'uso di un personal computer e dell'ambiente operativo Microsoft Windows ed una buona conoscenza delle nozioni base di word: formattazione pagina, paragrafo, carattere, tabulazioni, elenchi puntati, tabelle)

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 40 ore suddivise in 10 incontri di 4 ore ciascuno

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

06/07/08/09/10/13/14/15/16/17 novembre 2006

### SEDE

Venezia Marghera



## INTERNET E POSTA ELETTRONICA

Utilizzare Internet è ormai un requisito essenziale per lo sviluppo aziendale. Il corso introduce all'uso di Internet Explorer, il più diffuso browser per la navigazione. Ci si soffermerà sulle tecniche di ricerca delle informazioni nei siti web e nella rete e sulle tecniche per conservare e salvare le informazioni trovate. Inoltre, si approfondirà l'uso della posta elettronica: come spedire i messaggi, rispondere, organizzarli, stamparli e salvarli.

### CONTENUTI

- Introduzione a Internet Explorer: navigare nel web, metodi di ricerca, organizzare i siti preferiti, salvare e stampare documenti, consigli per una buona navigazione, cosa sono: newsgroup, mailing-list, chat, e-commerce
- Uso della posta elettronica: preparazione di messaggi e allegati, organizzazione dei messaggi e della rubrica, configurare e personalizzare Outlook Express

### DESTINATARI

Operatori del settore (prerequisiti alla frequenza del corso sono l'esperienza nell'uso di un personal computer e dell'ambiente operativo Windows)

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 30 ore suddivise in 7 incontri di 4\* ore ciascuno

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

06/07/08/09/10/13/14 novembre 2006

### SEDE

Venezia Mestre

\* La distribuzione delle restanti 2 ore di lezione verrà concordata tra docente e corsisti ad inizio corso.

## MICROSOFT EXCEL BASE

Obiettivo del corso è fornire le nozioni per affrontare in modo sistematico tutte le potenzialità di base di MS Excel per Windows. Vengono affrontate in modo approfondito le problematiche relative all'inserimento di dati, alle formule e funzioni predefinite attraverso l'uso sia dei riferimenti relativi che assoluti. Si passa quindi ad illustrare la formattazione dei dati e la stampa delle cartelle di lavoro. Si prosegue quindi alla realizzazione di grafici. L'insegnamento è infine concentrato sullo sfruttamento di elenchi di dati e degli strumenti per la loro gestione: ordinamento, estrazione in base a criteri specifici.

### CONTENUTI

Cartelle e fogli di lavoro

Formattazione di celle e dati

Formule e funzioni: creare formule con l'autocomposizione e formule personalizzate; usare riferimenti relativi e assoluti

Grafici: creazione, gestione, stampa

Gestire gli elenchi di dati

Terminologia degli elenchi (database): record e campi

Stampa

### DESTINATARI

Operatori del settore (prerequisiti: esperienza nell'uso di un personal computer e dell'ambiente operativo Microsoft Windows)

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 20 ore suddivise in 5 incontri di 4 ore ciascuno

### DATE

27/28/29/30 novembre 01 dicembre 2006 I^ Edizione

26/27/28 febbraio 01/02 marzo 2007 II^ Edizione

### ORARI

14.00/18.00 I^ Edizione

9.00/13.00 II^ Edizione

### SEDE

Venezia Marghera



## MICROSOFT EXCEL AVANZATO

Obiettivo del corso è fornire a chi conosce già le funzioni di base di MS Excel una panoramica approfondita degli strumenti di gestione e organizzazione delle cartelle e di analisi dei dati. Si inizia con gli strumenti avanzati di formattazione e di controllo degli errori. Si approfondisce quindi l'utilizzo delle formule tra fogli di lavoro e tra cartelle.

Si prosegue sviluppando i comandi che permettono di ottimizzare la creazione e la modifica di cartelle: protezione di dati e formule, realizzazione di modelli. Viene presentato uno degli strumenti di analisi dei dati: consolidamento di dati. L'automatizzazione di operazioni ripetitive viene sviluppata con la realizzazione di funzioni personalizzate e macro, create e modificate utilizzando il registratore, utilizzando anche gli strumenti del disegno.

### CONTENUTI

- Formattazione personalizzata di dati e celle, formattazione condizionale
- Formule personalizzate, convalida di dati
- Proteggere i dati: documenti, fogli di lavoro, celle, cartelle
- Modelli: crearli, utilizzarli, modificarli
- Gestione di elenchi di dati: filtri avanzati e tabelle Pivot
- Consolidamento dei dati
- Collegamenti ipertestuali
- La barra del disegno e il suo uso
- Creare macro con il registratore
- Importare ed esportare dati

### DESTINATARI

Operatori del settore (prerequisiti alla frequenza del corso sono l'esperienza nell'uso di un personal computer e dell'ambiente operativo Microsoft Windows, buona conoscenza delle funzioni di base di Excel; è consigliata la conoscenza degli argomenti trattati nel corso di base)

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 30 ore suddivise in 7 incontri di 4\* ore ciascuno

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

08/09/10/11/12/15/16 gennaio 2007

### SEDE

Venezia Marghera

\* La distribuzione delle restanti 2 ore di lezione verrà concordata tra docente e corsisti ad inizio corso

## MICROSOFT ACCESS BASE

Creare macro con l'autocomposizione. Obiettivo del corso consiste nel formare utenti in grado di progettare dei database relazionali con MS Access e gestire basi di dati di media complessità. Particolare attenzione è dedicata allo studio della realizzazione di query di selezione e con parametri, attraverso esercitazioni di difficoltà crescente. Il corso prosegue con lo studio delle maschere, dei report e delle macro. Le informazioni fornite costituiscono un ottimo punto di partenza per successivi approfondimenti.

### CONTENUTI

- Nozioni generali sui database relazionali
- Creazione, apertura e salvataggio di files di database
- Progettare un database
- Costruzione di tabelle
- Inserimento e visualizzazione di dati
- Definizione di chiave primaria
- Impostazione di relazioni
- Interrogazione del database; query di selezione e con parametri
- Uso di funzioni nelle query
- Importazione ed esportazione di dati
- Introduzione alle maschere, ai report, alle macro

### DESTINATARI

Operatori del settore (prerequisiti alla frequenza del corso sono l'esperienza nell'uso di un personal computer e dell'ambiente operativo Microsoft Windows)

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 30 ore suddivise in 7 incontri di 4\* ore ciascuno

### ORARIO

9.00/13.00

### DATE

05/06/07/08/09/12/13 febbraio 2007

### SEDE

Venezia Marghera

\* La distribuzione delle restanti 2 ore di lezione verrà concordata tra docente e corsisti ad inizio corso

40

41

## CORSO AVANZATO MICROSOFT ACCESS

Obiettivo del corso è che al termine dello stesso i partecipanti saranno in grado di progettare database caratterizzati dalla presenza di maschere (form) concatenate per l'inserimento e la gestione di dati e di report per la loro rappresentazione a livello di stampa. Si parte quindi con un caso aziendale concreto, con dati già organizzati in tabelle e relazionati. Lo studio delle regole delle maschere viene poi applicato nella stesura dei report personalizzati. Il tutto permetterà di costruire un pannello di comandi per la gestione centralizzata di tutte le informazioni del database.

### CONTENUTI

- Analisi di un database partendo da un caso aziendale concreto
- Impostazione delle query: di selezione, con parametri, di aggiornamento, di accodamento, di eliminazione, di creazione tabella, a campi incrociati
- Utilizzo di espressioni e funzioni per filtrare i dati
- Effettuare calcoli in una query
- Creazione di maschere personalizzate
- Creazione di report personalizzati
- Creazione di macro
- Utilizzo delle funzioni nei report
- Automatizzazione di un database

### DESTINATARI

Operatori del settore (prerequisiti alla frequenza del corso sono l'esperienza nell'uso di un personal computer e dell'ambiente operativo Microsoft Windows ed una buona conoscenza delle nozioni di base di Access, è consigliata la conoscenza degli argomenti trattati nel corso di base)

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 30 ore suddivise in 7 incontri di 4\* ore ciascuno

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

12/13/14/15/16/19/20 marzo 2007

### SEDE

Venezia Marghera

\*La distribuzione delle restanti 2 ore di lezione verrà concordata tra docente e corsisti ad inizio corso

42

43

## MICROSOFT PUBLISHER BASE

Obiettivo di questo corso è quello di fornire agli utenti una panoramica delle funzioni messe a disposizione da Publisher: semplici procedure guidate, schemi di colore e raccolta schemi; per passare poi a creare pubblicazioni da zero. In fase di creazione verranno fornite alcune strategie per il design al fine di poter comunicare nel modo più chiaro ed efficace possibile.

Permettendo così agli utenti di creare il proprio materiale di marketing senza richiedere la presenza di un professionista della stampa. Consente di creare con facilità volantini, cataloghi, brochure, biglietti da visita, striscioni, siti Web e molto altro.

### CONTENUTI

- Finestra dell'applicazione di Publisher
- Concetti fondamentali di desktop publishing
- Progettazione di un volantino: modello, intestazioni e titoli, forme, bordi, controllo grafico
- Progettazione di una brochure: modello, caratteri, ripiegatura
- Progettazione di un notiziario: modello, citazioni, inserimento di un documento Word, stampa unione
- Strategie per il design
- Elementi del design: carattere, elementi grafici, colore
- Progettazione per la stampa
- Progettazione per Internet

### DESTINATARI

Operatori del settore (prerequisiti alla frequenza del corso sono l'esperienza nell'uso di un personal computer e dell'ambiente operativo Microsoft Windows. Conoscenza delle nozioni di base di: formattazione pagina, paragrafo, carattere, tabulazioni, elenchi puntati)

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 20 ore suddivise in 5 incontri di 4 ore ciascuno

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

05/06/07/08/09 febbraio 2007

### SEDE

Venezia Marghera

## SICUREZZA: PROTEGGI IL TUO PC

Obiettivo di questo corso è quello di mettere a conoscenza i comuni utenti di Windows XP e 2000 delle informazioni attualmente disponibili sulla sicurezza di tale sistema, ricordando loro che ogni anno i personal computer diventano più potenti, più complessi, più connessi e...più vulnerabili.

Se c'è un tema sempre attuale e scottante nel mondo dell'informatica è quello della sicurezza. Parlare di sicurezza impone uno sguardo a tutto campo. Non solo difesa contro il codice dannoso, ma anche protezione della privacy, aggiornamento del sistema operativo, sicurezza delle transazioni online, protezione costante delle reti e dei dati. Non serve essere esperti di informatica per proteggere il computer.

### CONTENUTI

Nozioni di Base sulla Sicurezza di Windows

- Conoscere il nemico
- Tecniche e strumenti per la sicurezza
- Gestione di account utente e password
- Utilizzo di certificati digitali
- Sicurezza su un computer condiviso
- Prevenzione della perdita dei dati
- Aggiornamento del sistema di protezione con Windows Update

Protezione del Computer

- Internet Explorer più sicuro
- Blocco dei virus, dei worm e dei trojan
- Protezione della posta elettronica
- Blocco dello spam
- Combattere gli attacchi degli hacker
- Tutela della privacy
- Soluzioni software e hardware

### DESTINATARI

Operatori del settore (prerequisiti: esperienza nell'uso di un personal computer e dell'ambiente operativo Microsoft Windows)

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 20 ore suddivise in 5 incontri di 4 ore ciascuno

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

11/12/13/14/15 dicembre 2006

### SEDE

Venezia Marghera

Protezione della Rete

- Modelli di protezione e condivisione in Windows
- Connessione di una rete a Internet
- Protezione di porte e protocolli
- Crittografia di file e cartelle

Le Leggi della Sicurezza

44

45

*Caminante, son tus huellas  
el camino, y nada más;  
caminante, no hay camino,  
se hace camino al andar.*

*Al andar se hace camino  
y al volver la vista atrás  
se ve la senda que nunca  
se ha de volver a pisar.*

*Caminante, no hay camino,  
sino estelas en la mar.*

*Antonio Machado*



*Il vero viaggiatore  
è soltanto chi parte per partire,  
col cuore lieve,  
simile a un pallone;  
chi non si separa mai  
dal suo destino e,  
senza sapere perché,  
dice sempre: "Andiamo!"*

*Charles Baudelaire*

46

## TEMATICHE SPECIFICHE DI FORMAZIONE

Corso di cucina a base di pesce  
Corso per aiuto pizzaiolo  
Corso di intaglio sui vegetali  
Aiuto pasticciere  
Barman  
Il vino  
Tecniche di Front-Office  
Tecniche di addobbo/allestimento banchetti e buffet  
II livello

47

Tecniche di housekeeping  
Cucina a base di carne  
La cena incantata  
La tavola ethnochic  
Corso olio: cultural, produzioni e varietà  
Spezie, aromi e aceto



## CORSO DI CUCINA A BASE DI PESCE

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti preziosi spunti e suggerimenti per la preparazione del pesce, alimento prelibato e delicato.

Verranno eseguiti molti piatti "monoporzioni", di antipasti, di primi e di secondi.

Verranno proposte ricette sia classiche che innovative seguendo le regole di un'alimentazione sana e leggera, che sappia esaltare i sapori ed i profumi del mare.

### CONTENUTI

- Preparazione di antipasti a base di pesce abbinati a verdure; un nuovo modo di preparare e presentare gli antipasti di pesce
- Preparazione di primi piatti e zuppe a base di pesce
- Preparazione di secondi piatti.

### DESTINATARI

Aiuto cuochi

DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 24 ore suddivise in 3 incontri di 8 ore ciascuno

ORARIO

9.00/13.00 - 14.00/18.00

DATE

29/30/31 gennaio 2007

SEDE

Venezia Mestre

48

49

## CORSO PER AIUTO PIZZAIOLO

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le conoscenze teorico-pratiche fondamentali per impastare ed infornare gustose pizze a regola d'arte.

### CONTENUTI

Cenni storici sulla pizza

Educazione alimentare

Importanza della pizza nella nutrizione e nella ristorazione

Farina, lieviti, acqua, sale e malto

Metodologie di impasto

Tecniche di farcitura: tradizionale, in bianco e alla frutta

Pizza in teglia

Fonti di calore e tecniche di cottura

Innovazioni delle attrezzature

Tecniche di presentazione della pizza

### DESTINATARI

Operatori del settore

DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 20 ore suddivise in 5 incontri di 4 ore ciascuno

ORARIO

14.00/18.00

DATE

15/16/17/18/19 gennaio 2007

SEDE

Venezia Mestre



Sponsorship



## CORSO DI INTAGLIO SUI VEGETALI

Obiettivo del corso è rendere in breve tempo i partecipanti autonomi nell'esecuzione di decorazioni e composizioni elementari, belle e veloci da realizzare su vegetali, iniziando con la realizzazione di fiori fino ad arrivare a soggetti più complessi ricavati da varie verdure che, per l'occasione, si trasformeranno in vere e proprie sculture.

### Contenuti

- Uso corretto degli utensili specifici per l'intaglio
- Metodi di scultura e decorazioni
- Pratica di intaglio su vegetali

### DESTINATARI

Pasticcieri, Cuochi e Gelatieri

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 24 ore suddivise in 3 incontri di 8 ore ciascuno

### ORARIO

9.00/13.00 - 14.00/18.00

### DATE

21/22/23 febbraio 2007

### SEDE

Venezia Mestre

## AIUTO PASTICCIERE

Alla fine del corso i partecipanti saranno in possesso di tutte le conoscenze indispensabili per la preparazione di un assortimento completo di pasticceria, dagli impasti base alla pasticceria da ristorante.

- 
- 
- 

Contenuti  
Pasticceria di base  
Piccola pasticceria  
Dolci al cucchiaio  
Pasticceria da ristorazione

### DESTINATARI

Addetti cucina e pasticceria

### DURATA

Il corso avrà la durata di 30 ore suddivise in 6 incontri di 5 ore ciascuno

### ORARIO

09.00/14.00

### DATE

22/24/29/31 gennaio 05/07 febbraio 2007

### SEDE

Venezia Mestre

## BARMAN

Il corso si rivolge a quegli operatori che vogliono migliorare la qualità del servizio, offrire ai propri clienti la possibilità di gustare Cocktails, Long Drinks ed Aperitivi, acquisire la professionalità di un "Barman" per migliorare il servizio, ampliare la clientela e creare qualcosa di nuovo e personalizzato.

### Contenuti

- Professione Barman: ruoli e caratteristiche
- Profilo strutturale e commerciale: il bar, tipologie
- Le attrezzature: organizzazione del banco bar
- Uso delle attrezzature da miscelazione. Tecniche di miscelazione base
- Caffetteria: le bevande nervine, preparazione di bevande in caffetteria
- Il caffè: uso della macchina espresso e tecniche di servizio, miscelazione in caffetteria
- Altre bevande nervine: uso del tè e del cacao
- Merceologia delle bevande
- Gli aperitivi
- I digestivi: dal Cognac al Whiskey
- I long drink: alcolici ed analcolici
- Tecniche di decorazione con la frutta e servizio
- Il vino
- Tipologie e servizio
- Tecniche di vinificazione, la spumantizzazione
- Metodo charmat e metodo classico o champenoise
- Tecniche di servizio del vino
- I Drink di tendenza e il servizio con lo stile americano

### DESTINATARI

Addetti Sala Bar

DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 50 ore suddivise in 12 incontri di 4\* ore ciascuno

ORARIO

14.00/18.00

DATE

05/06/07/08/09/12/13/14/15/16/19/20 marzo 2007

SEDE

Venezia Mestre

\* La distribuzione delle restanti 2 ore di lezione verrà concordata tra docente e corsisti ad inizio corso

## IL VINO

Obiettivo del corso è fornire le basi dell'educazione sulla cultura e degustazione del vino, imparando a conoscerne la storia, i processi produttivi, il piacere e gli strumenti della degustazione e allenando i sensi della vista, del gusto e dell'olfatto.

### CONTENUTI

- L'universo vino: la storia
- Tecniche di vinificazione
- Norme e disciplinari di produzione
- L'etichetta
- I tappi e le bottiglie
- L'invecchiamento
- La conservazione
- La cantina
- Introduzione alla degustazione
- L'esame visivo: colore, limpidezza, intensità, tonalità, vivacità, fluidità ed effervescenza
- L'esame olfattivo: analisi qualitativa dei profumi
- L'esame gustativo: tecniche di individuazione delle sfumature dei sapori
- Gli equilibri gusto-olfattivi
- Il servizio
- Cenni sugli abbinamenti enogastronomici
- Valutazione sensoriale e cenni sull'esame organolettico

53

### DESTINATARI

Addetti Sala Ristorante/Bar

DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 50 ore suddivise in 12 incontri di 4\* ore ciascuno

ORARIO

14.00/18.00

DATE

22/23/24/25/26/29/30/31 gennaio 01/02/05/06 febbraio 2007

SEDE

Venezia Mestre

\* La distribuzione delle restanti 2 ore di lezione verrà concordata tra docente e corsisti ad inizio corso

## ADDETTI AL FRONT OFFICE

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le competenze tecnico pratiche per la gestione di tutti gli aspetti legati all'accoglienza dell'ospite, dall'arrivo al commiato. Particolare rilevanza verrà posta sulle tecniche di qualità indispensabili in un'ottica di fidelizzazione e soddisfazione della propria clientela.

### CONTENUTI

- Gestione del front office di strutture ricettive e agenzie
- Aspetti dell'accoglienza al cliente
- Gestione delle prenotazioni e delle pubbliche relazioni
- Qualità del servizio nel ricevimento
- Aspetti di marketing turistico
- Fidelizzazione del cliente: customer care e customer satisfaction

### DESTINATARI

Operatori del comparto turistico ricettivo

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 30 ore suddivise in 7 incontri di 4\* ore ciascuno.

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

23/24/25/26/27/30/31 ottobre 2006

### SEDE

Venezia Marghera

\* La distribuzione delle restanti 2 ore di lezione verrà concordata tra docente e corsisti ad inizio corso

## TECNICHE DI ADDOBBO SALE DA PRANZO ED ALLESTIMENTO BANCHETTI E BUFFET

### II° LIVELLO

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti spunti ed applicazioni per le tecniche di addobbo (centro-tavola, segna-posto e decorazioni in genere) con realizzazioni pratiche da parte dei partecipanti. Saranno anche fornite nozioni di base sul sistema di qualità nella ristorazione e sulle nuove esigenze nutrizionali.

### CONTENUTI

Gli eventi culinari

La nuova menuistica

Le caratteristiche dei diversi stili di servizio

Il breakfast

Il Lunch

Il Dinner

Il Brunch

Il sistema di qualità nella ristorazione

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

54

55

### DESTINATARI

Addetti al servizio in Sala Ristorante

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 40 ore suddivise in 10 incontri di 4 ore ciascuno

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

21/22/23/26/27/28 febbraio 01/02/05/06 marzo 2007

### SEDE

Venezia Mestre



## AGGIORNAMENTO PER PERSONALE AI PIANI E TECNICHE DI HOUSEKEEPING

Obiettivo del corso è aggiornare i partecipanti sulle tecniche che consentono di ottimizzare il lavoro in termini di tempo, qualità del servizio e customer satisfaction.

Verranno, inoltre, fornite nozioni utili alla cura dell'aspetto personale e all'estetica dell'ambiente (addobbi floreali).

### CONTENUTI

- Il ruolo della cameriera ai piani all'interno del processo produttivo alberghiero
- Il processo di produzione unitario: materiali, tempi e metodi della pulizia delle camere
- La comunicazione all'interno del reparto e con gli altri reparti
- Il supporto alla comunicazione: la modulistica funzionale del reparto Piani
- La gestione delle priorità
- Estetica personale
- Tecniche di addobbo floreale

### DESTINATARI

Addetti ai Piani

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 40 ore suddivise in 10 incontri di 4 ore ciascuno.

### ORARIO

14.00/18.00

### DATE

13/14/15/16/17/20/22/23/24/27 novembre 2006

### SEDE

Venezia Mestre

56

Obiettivo del corso è illustrare ai partecipanti la grande varietà di ricette a base di carne. Verranno eseguiti sia piatti semplici che innovativi con l'ausilio di nuove tecnologie e proposti molti piatti di antipasti, di primi e soprattutto di secondi, sfruttando i diversi metodi di cottura che ogni tipo di carne richiede.

### CONTENUTI

Carni: tagli e relative caratteristiche  
Carni "nobili" e carni "povere"  
Differenti tecniche di cottura  
Preparazione di antipasti, primi e secondi piatti.

- 
- 
- 
- 

57

### DESTINATARI

Aiuto cuochi

### DURATA

Il corso avrà la durata complessiva di 24 ore suddivise in 3 incontri di 8 ore ciascuno

### ORARIO

9.00/13.00 - 14.00/18.00

### DATE

06/07/08 novembre 2006

### SEDE

Venezia Mestre

## LA CENA INCANTATA

Obiettivo del corso è fornire suggerimenti e nozioni per accompagnare il commensale attraverso un'esperienza sensoriale che non sia solo gustativa, ma culturale e stimolante.

### CONTENUTI

- Cibo e cultura
- Cibo: ironia ed atmosfera
- Servire: innovazione e tecnica
- Viziare, educare o personalizzare?: Tecniche di fidelizzazione

### DESTINATARI

Ristoratori e Maître

### DURATA

Il corso avrà la durata di 16 ore suddivise in 4 incontri di 4 ore ciascuno

### ORARIO

14.00/18.00

### Date

11/12/13/14 dicembre 2006

### SEDE

Venezia Mestre

58

59

## LA TAVOLA ETNOCHIC

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti spunti creativi, arricchendo la proposta della tavola classica di intrecci esotici e reinterpretando la tradizione con originali letture al fine di creare insolite ed eleganti ambientazioni.

### CONTENUTI

- Cenni e suggestioni da India ed Asia
- Cenni e suggestioni da Africa ed America del Sud
- Menù: tradizioni, integrazioni e fusioni
- Tecniche di addobbo

### Destinatari

Ristoratori e Maître

### Durata

Il corso avrà la durata di 16 ore suddivise in 4 incontri di 4 ore ciascuno

### Orario

14.00/18.00

### Date

01/02/05/06 febbraio 2007

### Sede

Venezia Mestre

## CORSO OLIO: CULTIVAL, PRODUZIONI E VARIETA'

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le informazioni e l'addestramento pratico necessari a riconoscere le qualità degli oli d'oliva reperibili sul mercato. Dalla coltivazione delle olive alle tecniche di produzione dell'olio, dalla classificazione merceologica fino alle proprietà nutrizionali e agli utilizzi dell'olio in cucina. In questi due incontri si svilupperà una tecnica di degustazione adeguata per distinguere il buon olio di oliva da quelli di qualità scadente.

### CONTENUTI

- La storia dell'olio d'oliva
- Classificazione e fattori qualitativi
- Elementi biologici e nutrizionali e fattori qualitativi
- La produzione regionale italiana
- Utilizzo dell'olio di oliva in cucina

### DESTINATARI

Addetti ai servizi di cucina

### DURATA

Il corso avrà la durata di 6 ore suddivise in 2 incontri di 3 ore ciascuno

### ORARIO

15.00/18.00

### DATE

18/19 dicembre 2006

### SEDE

Venezia

60

61

## SPEZIE, AROMI e ACETO

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti un'approfondita conoscenza del variegato mondo degli aromi, da quelli orientali delle spezie a quelli di montagna delle erbe aromatiche, coniugato con le segrete sensazioni degli aceti balsamici di Modena e Reggio Emilia. Saranno illustrate le principali spezie e erbe aromatiche, valutandone le percezioni olfattive e gustative per comprenderne l'uso in cucina.

### CONTENUTI

Le spezie e le erbe aromatiche  
L'aceto  
L'aceto balsamico

### DESTINATARI

Addetti ai servizi di cucina

### DURATA

Il corso avrà la durata di 6 ore suddivise in 2 incontri di 3 ore ciascuno

### ORARIO

15.00/18.00

### DATE

09/10 gennaio 2007

### SEDE

Venezia

## OTTOBRE 2006

TIPOLOGIA DEL CORSO	ORE	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE
Amministrazione personale nozioni base	20	4/10/06	13/10/06	14.00-18.00	Venezia Mestre
Venezia: arte e storia	40	10/10/06	12/12/06	17.00-19.00	Venezia
Il Team working	8	13/10/06	13/10/06	9.00-18.00	Venezia Mestre
Windows e Word	40	16/10/06	27/10/06	14.00-18.00	Venezia Mestre
Addetti al front office	30	23/10/06	31/10/06	14.00-18.00	Venezia Marghera
Corso di difesa personale	8	24/10/06	25/10/06	14.00-18.00	Venezia Mestre

## NOVEMBRE 2006

Word avanzato	40	6/11/06	17/11/06	14.00-18.00	Venezia Marghera
Cucina a base di carne	24	6/11/06	8/11/06	9.00-18.00	Venezia Mestre
Internet e posta elettronica	30	6/11/06	14/11/06	14.00-18.00	Venezia Mestre
Controllo e analisi di gestione nelle attività turistiche	24	7/11/06	28/11/06	14.30-18.30	Venezia Mestre
Aggiornamento piani e tecniche di Housekeeping	40	13/11/06	27/11/06	14.00-18.00	Venezia Mestre
Seminario: l'evoluzione dei gusti e dei consumi turistici	4	22/11/06	22/11/06	14.00-18.00	Venezia Mestre
Excel base I <sup>^</sup> Ed.	20	27/11/06	1/12/06	14.00-18.00	Venezia Marghera
Marketing turistico	30	27/11/06	5/12/06	14.00-18.00	Venezia Mestre

## DICEMBRE 2006

TIPOLOGIA DEL CORSO	ORE	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE
Gestione buste paga	16	4/12/06	13/12/06	14.00-18.00	Venezia Mestre
Proteggi il tuo PC	20	11/12/06	15/12/06	14.00-18.00	Venezia Marghera
La cena incantata	16	11/12/06	14/12/06	14.00-18.00	Venezia Mestre
Corso olio: cultural, produzione e varietà	6	18/12/06	19/12/06	15.00-18.00	Venezia

## GENNAIO 2007

Excel avanzato	30	8/1/07	16/1/07	14.00-18.00	Venezia Marghera
Psicologia nei rapporti con il cliente	30	8/1/07	16/1/07	14.00-18.00	Venezia Marghera
Spezie, aromi e aceto	6	9/1/07	10/1/07	15.00-18.00	Venezia
Accoglienza turistica per clienti con esigenze speciali	7	11/1/07	12/1/07	14.30-18.00	Venezia Mestre
Aiuto pizzaiolo	20	15/1/07	19/1/07	14.00-18.00	Venezia Mestre
Tecniche di comunicazione az.	16	16/1/07	19/1/07	14.00-18.00	Venezia Mestre
Le nuove regole e prospettive nel mercato del lavoro	8	17/1/07	17/1/07	9.00-18.00	Venezia Mestre
Il Vino	40	22/1/07	6/2/07	14.00-18.00	Venezia Mestre
Aiuto pasticciere	30	22/1/07	7/2/07	9.00-14.00	Venezia Mestre
Corso di cucina a base di pesce	24	29/1/07	31/1/07	9.00-18.00	Venezia Mestre



## FEBBRAIO 2007

TIPOLOGIA DEL CORSO	ORE	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE
La tavola Etnochic	16	1/2/07	6/2/07	14.00-18.00	Venezia Mestre
Saper parlare in pubblico	16	5/2/07	6/2/07	9.00-18.00	Venezia Mestre
Microsoft Access base	30	5/2/07	13/2/07	9.00-13.00	Venezia Marghera
Publisher base	20	5/2/07	9/2/07	14.00-18.00	Venezia Marghera
Il lusso nelle attività ricettive	4	2/07	2/07	14.00-18.00	Venezia
Tecniche di addobbo/ allestimento banchetti e buffet II^ livello	40	21/2/07	6/3/07	14.00-18.00	Venezia Mestre
Intaglio sui vegetali	24	21/2/07	23/2/07	9.00-18.00	Venezia Mestre
Excel Base II^ Ed.	20	26/2/07	2/3/07	9.00-13.00	Venezia Marghera

## MARZO 2007

TIPOLOGIA DEL CORSO	ORE	INIZIO	FINE	ORARIO	SEDE
Comunicazione interculturale e rapporti con il personale straniero	12	5/3/07	7/3/07	14.00-18.00	Venezia Marghera
Barman	50	5/3/07	20/3/07	14.30-18.30	Venezia Mestre
Il Bon Ton e l'albergo	12	5/3/07	7/3/07	9.00-13.00	Venezia Mestre
Itinerario di Archeologia Industriale a Porto Marghera	4	8/3/07	8/3/07	9.00-13.00	Venezia Marghera
Microsoft Access Avanzato	30	12/3/07	20/3/07	14.00-18.00	Venezia Marghera
Tecniche di negoziazione	12	12/3/07	14/3/07	14.00-18.00	Venezia Mestre
Tecniche di selezione del personale	16	13/3/07	16/3/07	14.00-18.00	Venezia Mestre
La Laguna di Venezia e le sue meraviglie	24	22/3/07	24/3/07	9.00-18.00	Venezia Mestre

## MODALITA' DI ISCRIZIONE

**Possono iscriversi ai corsi EBT tutti i dipendenti – fissi e stagionali – che hanno in busta paga la trattenuta a favore dell'Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana e tutti i datori di lavoro che versano i contributi per i propri dipendenti.**

All'atto dell'iscrizione, ciascun corsista dovrà versare una cauzione pari a **€ 100,00** sul **c/c postale n. 13133301** intestato a **Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana.**

La cauzione verrà restituita (preferibilmente tramite bonifico bancario) al termine di ogni corso a tutti i partecipanti che abbiano frequentato almeno l'80% del monte ore complessivo.

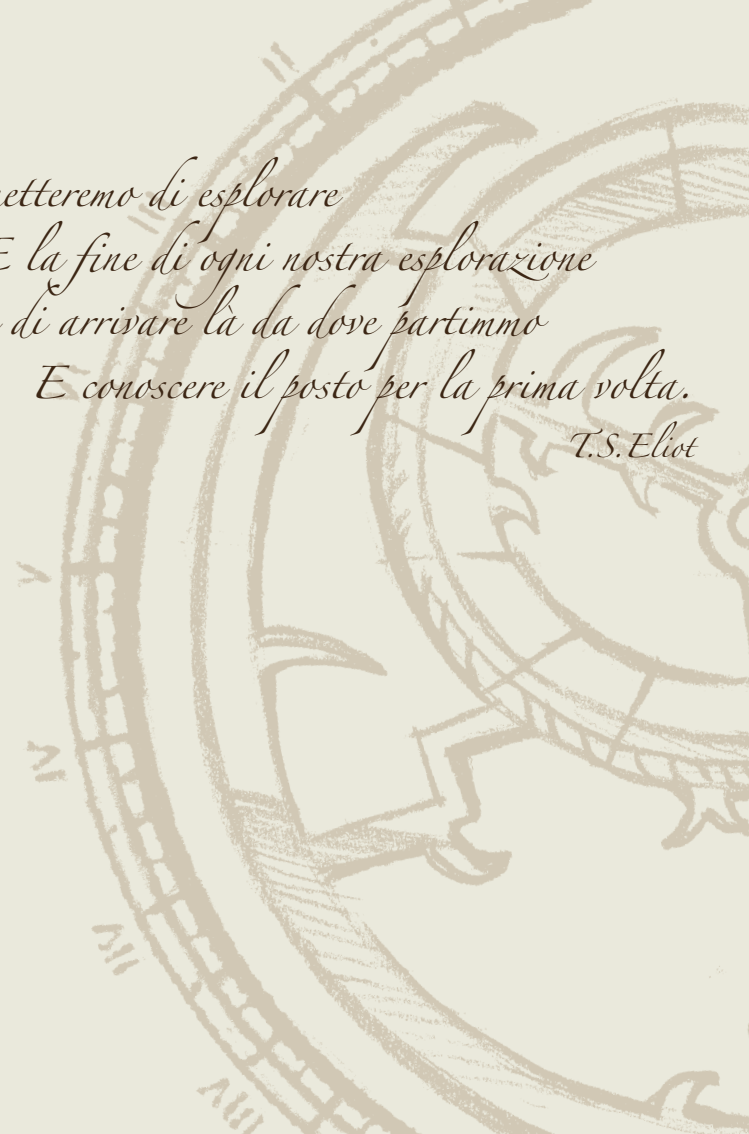
I giorni dedicati alle operazioni di iscrizione e restituzione cauzione, erogazione del sostegno al reddito e rilascio degli attestati di frequenza sono il **lunedì** e il **mercoledì** con orario **9.00/13.00 – 15.00/18.00.**

66

67

*Non smetteremo di esplorare  
E la fine di ogni nostra esplorazione  
Sarà di arrivare là da dove partimmo  
E conoscere il posto per la prima volta.*

*T.S. Eliot*



*C'è un solo viaggio possibile:  
quello che facciamo nel nostro mondo interiore.*

*Non credo che si possa viaggiare di più nel nostro pianeta.* — 68

*Così come non credo che si viaggi per tornare.*

*L'uomo non può tornare mai allo stesso punto da cui è partito,  
perché, nel frattempo, lui stesso è cambiato.*

*Da se stessi non si può fuggire.*

*Tutto quello che siamo lo portiamo con noi nel viaggio.*

*Portiamo con noi la casa della nostra anima,  
come fa una tartaruga con la sua corazza.* — 69

*In verità, il viaggio attraverso i paesi del mondo  
è per l'uomo un viaggio simbolico.*

*Ovunque vada è la propria anima che sta cercando.*

*Per questo l'uomo deve poter viaggiare.*

*Arsenij Tarkovskij*





astrolabio,  
XVI sec.



scriba egiziano,  
ca 2400 a.C.



gaucho con chitarra,  
XIX sec.

70



arsenale di Venezia  
statua leonina, XVII sec.



Porto Marghera, skyline,  
XIX sec.



abaco cinese,  
XIII sec.

71

*How many roads  
must a man walk down  
before you can  
call him a man?*

*Bob Dylan*



cerimonia del tè,  
giappone.



ammonite fossile,  
periodo cretaceo.

disegni di Luca Zanazzi



## Ente Bilaterale Territoriale Unitario del settore Turismo dell'area veneziana

---

Ente non a scopo di lucro, costituito nel 1991 conformemente a quanto dettato dal CCNL del settore Turismo in materia di formazione professionale, ha come obiettivi:

- La promozione e la gestione di iniziative finalizzate ad aggiornare tutte le professionalità che agiscono nel settore. (EBT ha programmato e svolto **1.000** corsi, per un totale di **32.000** ore di formazione che hanno coinvolto **10.000** corsisti)
- L'intervento con sostegno economico per i lavoratori stagionali non attivi durante la frequenza dei corsi EbT, e partecipazione al sostegno del reddito di lavoratori sospesi nel corso di ristrutturazioni aziendali.
- La rilevazione – attraverso un Osservatorio sul Mercato del Lavoro - dell'evoluzione del settore nel territorio, relativamente al fabbisogno formativo e ai processi di mobilità delle figure professionali nei vari comparti.
- La gestione di una banca dati di incrocio domanda/offerta di lavoro (2.000 domande per 1.000 offerte nell'ultimo triennio).

