

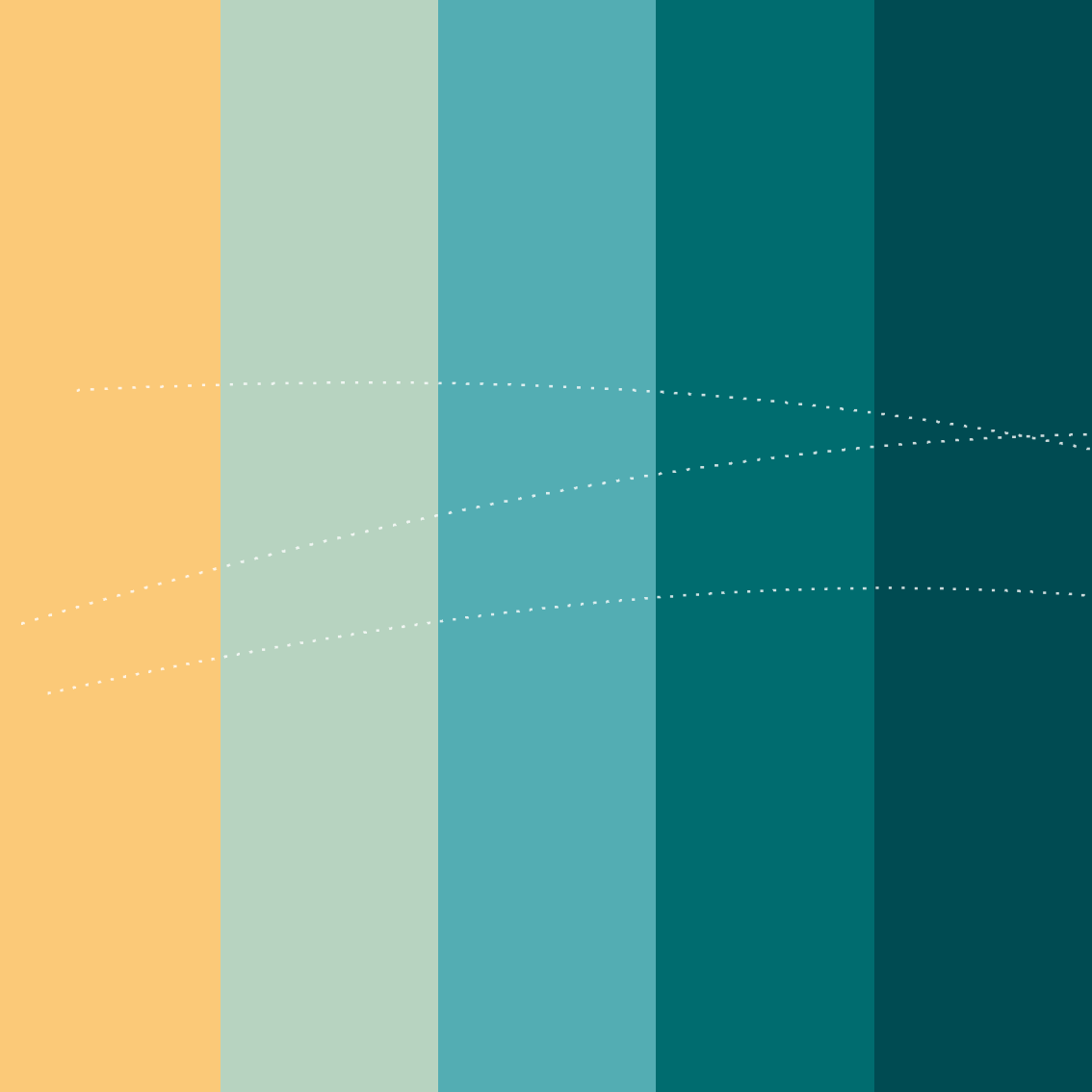


Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

A central graphic featuring a white circle containing text. On either side of the circle, a white line drawing of a hand is shown, with the hands appearing to reach towards each other. The background is composed of vertical stripes in shades of teal, light blue, and orange. Dotted white lines curve across the scene, passing behind the hands and the central circle.

CORSI
di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2010 2011

Organismo di formazione accreditato presso la Regione Veneto





Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

A red line-art illustration of two hands shaking, symbolizing agreement or partnership. The hands are positioned on either side of a central blue circle. Dotted lines extend from the hands across the background.

CORSI
di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2010 2011

Organismo di formazione accreditato presso la Regione Veneto

Cari Associati,

anche quest'anno abbiamo deciso, nonostante il periodo di crisi che attraversa il nostro settore, di mantenere inalterata e, in alcuni casi, di potenziare la nostra proposta formativa.

Infatti, da sempre siamo convinti che ogni crisi rappresenti contemporaneamente anche un'opportunità, che bisogna saper leggere ed interpretare con lucidità di analisi e creatività.

Per questo l'intervento formativo, sia di aggiornamento che finalizzato a costruire nuove professionalità, diventa strategico se vogliamo imparare da questa crisi nuovi modi, nuove metodologie per poter affrontare un mercato turistico globale sempre più complesso ed articolato.

Non a caso proprio quest'anno abbiamo aggiunto ai tradizionali percorsi formativi due importanti progetti che confidiamo potranno contribuire non poco a questa nostra filosofia di intervento.



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

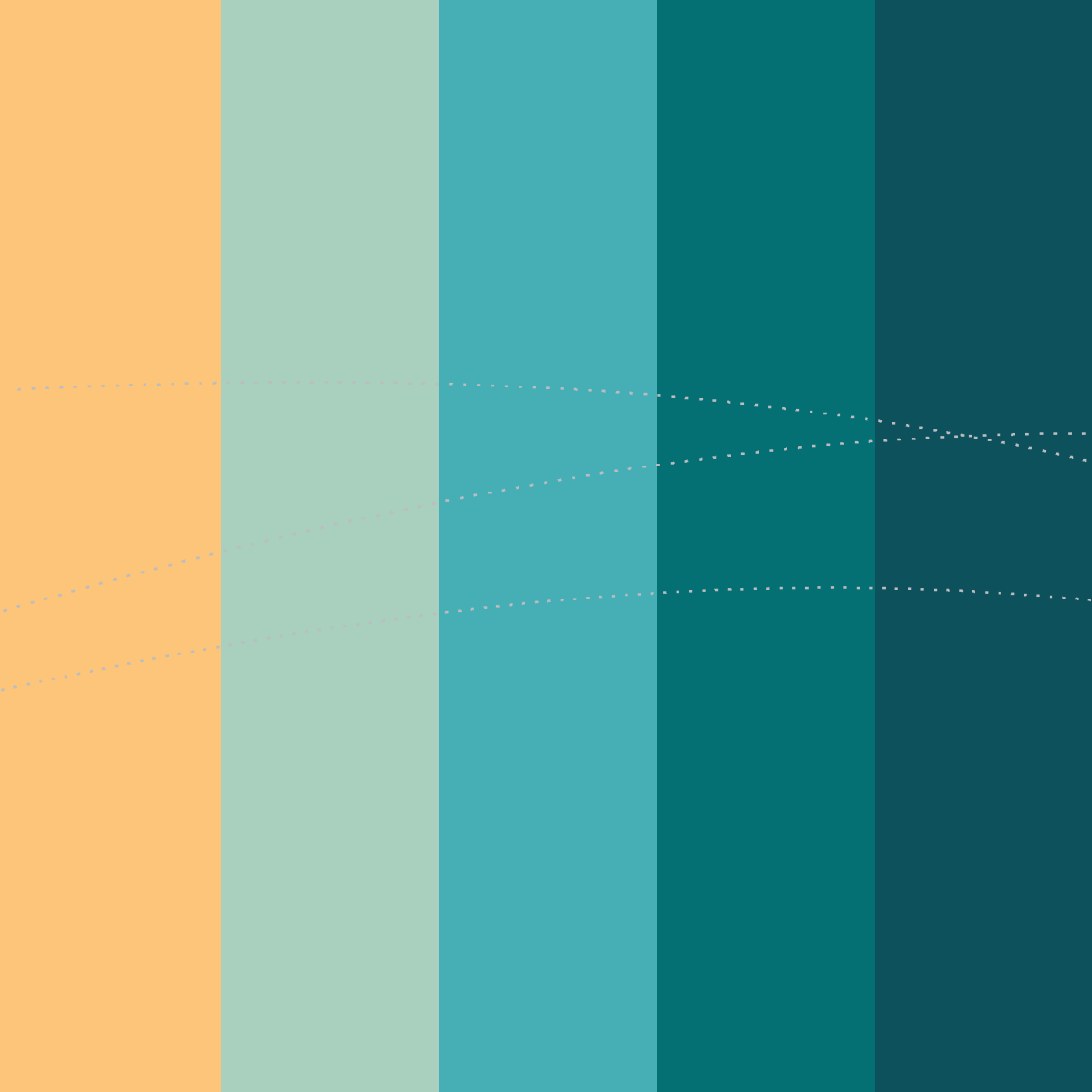
Grazie alla sensibilità di tutte le parti sociali l'Ente, infatti, ha disposto un finanziamento straordinario in tema di sostegno al reddito per un valore complessivo di 100.000 euro e la realizzazione di un corso di "Alta Formazione in Management ed Impresa" con l'Università di Ca' Foscari, conclusosi con successo nel mese di aprile 2010.

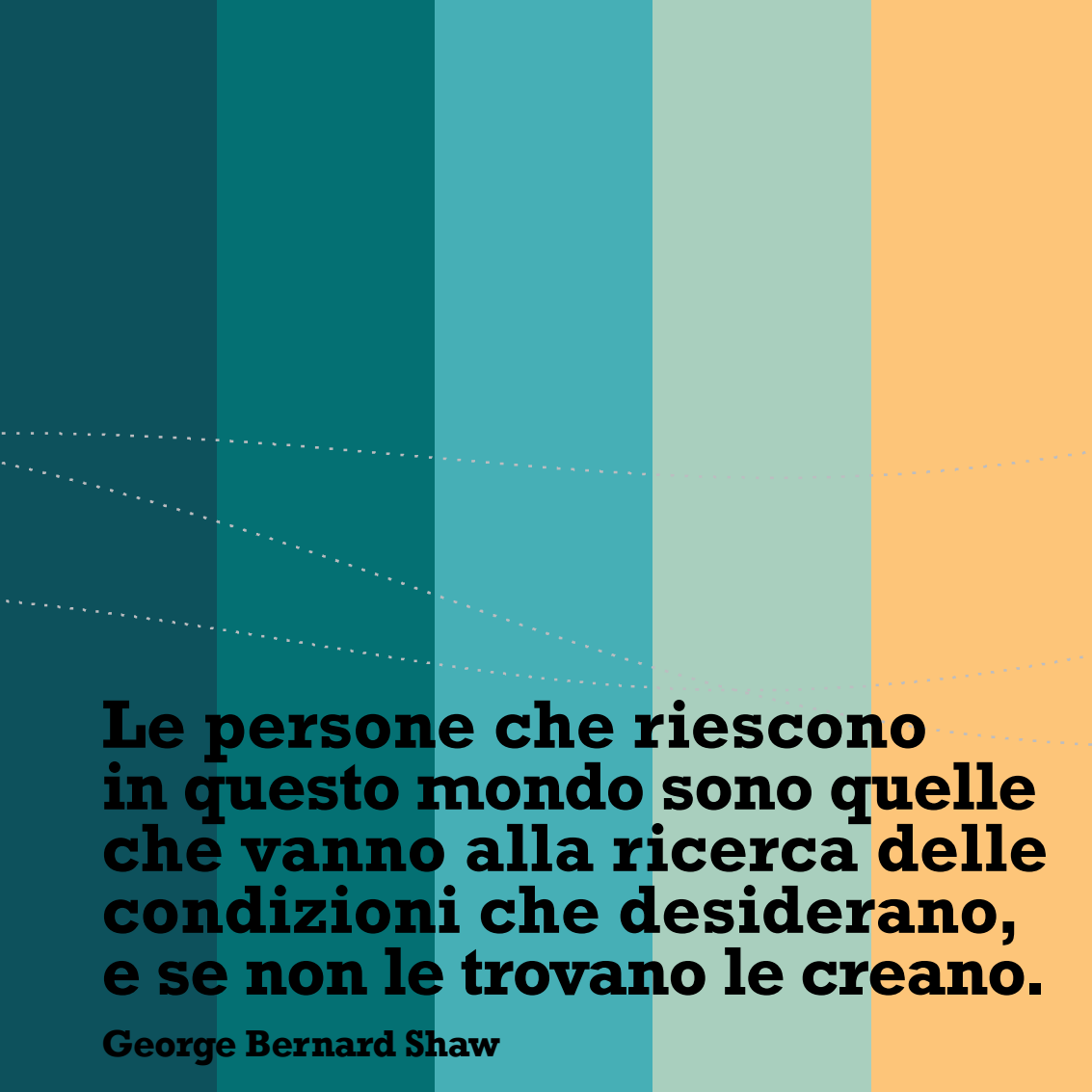
Un combinato disposto che da una parte cerca di evitare uscite dal settore di esperienza e professionalità e dall'altra si pone l'obiettivo di realizzare nuovi stili imprenditoriali per una pianificazione strategica della nostra politica turistica territoriale.

Convinti dell'importanza di continuare su questa strada auguriamo a tutti voi e a tutti noi di continuare a crescere insieme come sino ad oggi, insieme, siamo cresciuti.

Il Vice Presidente
Luigino Boscaro

Il Presidente
Luigi Puntar





**Le persone che riescono
in questo mondo sono quelle
che vanno alla ricerca delle
condizioni che desiderano,
e se non le trovano le creano.**

George Bernard Shaw

INDICE

> 8. CORSI DI LINGUE STRANIERE

> TABELLE RIASSUNTIVE

> 14. EBT LAB

- > L'ARTE DEL PARLARE IN PUBBLICO - BASE
- > L'ARTE DEL PARLARE IN PUBBLICO - AVANZATO
- > LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIÒ CHE NON VIENE DETTO
- > IL SAVOIR FAIRE INTERNAZIONALE
- > TECNICHE DI TIME MANAGEMENT
- > LA LEADERSHIP
- > TECNICHE DI TEAMWORKING
- > PAROLE "INCROCIATE"
- > **ATELIERS TEMATICI:** CINA - VENEZIA, VIAGGIO DI ANDATA E RITORNO/
INDIA - VENEZIA, VIAGGIO DI ANDATA E RITORNO
- > IL PENSIERO LATERALE E IL PROBLEM SOLVING
- > TURISTA NON PER CASO E SPUNTI CREATIVI PER GESTIRE IL CAMBIAMENTO
NELLE ATTIVITÀ TURISTICHE
- > LA GESTIONE DEL RECLAMO
- > **LE AZIONI:** IL CURRICULUM VITAE/IL VIDEO CURRICULUM VITAE/IL COLLOQUIO
DI SELEZIONE
- > UN'ARANCIA PER DUE OVVERO IL PROCESSO NEGOZIALE

> 30. TEMATICHE GENERALI DI FORMAZIONE

- > GESTIONE E FLESSIBILITÀ DEL PERSONALE NELL'IMPRESA TURISTICA
- > VENEZIA: ARTE E STORIA
- > TESTO UNICO 2008

> 38. CORSI DI INFORMATICA

- > INFORMATICA DI BASE
- > MICROSOFT WORD BASE
- > MICROSOFT EXCEL BASE

> 44. TEMATICHE SPECIFICHE DI FORMAZIONE

- > AIUTO PIZZAIOLO
- > IL BACCALÀ E LO STOCCAFISSO
- > LA BIRRA
- > ECONOMIA DI GESTIONE NELLE AZIENDE RISTORATIVE LIVELLO AVANZATO
- > IL RICAMBIO GENERAZIONALE NELLE IMPRESE TURISTICO - RICETTIVE
- > TECNICHE DI ADDOBBO SALE DA PRANZO ED ALLESTIMENTO BANCHETTI E BUFFET
- > PICCOLI E GRANDI SEGRETI NELL'UTILIZZO DELLE MACCHINE ED ATTREZZATURE ALBERGHIERE

> 54. PROGRAMMA DEI CORSI DI FORMAZIONE 2010-2011

- > MODALITÀ DI ISCRIZIONE

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2010 2011



EVOLUZIONE DEL LINGUAGGIO

Corsi di lingue straniere



> **INGLESE** > **TEDESCO** > **FRANCESE** > **SPAGNOLO** > **PORTOGHESE** > **RUSSO**
> **ITALIANO PER STRANIERI**

I CORSI DI LINGUE STRANIERE



Inglese, Francese, Tedesco, Spagnolo, Portoghese, Russo, Italiano per stranieri

I corsi di lingue straniere che si svolgeranno a **Mestre - Venezia e Cavallino** inizieranno dal giorno **lunedì 25 ottobre 2010**.

Tutti i corsi di lingue avranno la durata di 30 ore suddivise in 2 incontri settimanali di 2 ore ciascuno.

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 l'Istituto Zambler di Mestre e presso l'Istituto Easy Language di Jesolo. 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 Istituto ZAMBLER di Mestre - Via Forte Marghera, 27**
dal 13 settembre al 18 ottobre 2010
Per informazioni rivolgersi al n. Tel. **041951649**

> **c/o Istituto EASY LANGUAGE di Jesolo - Via Ca' Silis, 2**
il giorno 07 ottobre 2010 alle ore 11.00 o alle ore 17.00
Per informazioni rivolgersi al n. Tel. **0421382023**

SEDI DI MESTRE

Lingua/Livello	Inizio	Durata	Giorni	Orario	Istituto
INGLESE					
Principianti	lunedì 25/10/2010 lunedì 25/10/2010	30 ore 30 ore	lunedì-mercoledì lunedì-mercoledì	10.00/12.00 18.00/20.00	Istituto ZAMBLER Istituto ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 25/10/2010	30 ore	lunedì-mercoledì	18.00/20.00	Istituto ZAMBLER
Intermedio base	martedì 26/10/2010	30 ore	martedì-giovedì	18.00/20.00	Istituto ZAMBLER
TEDESCO					
Principianti	martedì 26/10/2010	30 ore	martedì-giovedì	10.00/12.00	Istituto ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 25/10/2010	30 ore	lunedì-mercoledì	18.00/20.00	Istituto ZAMBLER
FRANCESE					
Principianti	lunedì 25/10/2010	30 ore	lunedì-mercoledì	15.00/17.00	Istituto ZAMBLER
Primo avanzato	lunedì 25/10/2010	30 ore	lunedì-mercoledì	18.00/20.00	Istituto ZAMBLER
SPAGNOLO					
Principianti	martedì 26/10/2010	30 ore	martedì-giovedì	10.00/12.00	Istituto ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 26/10/2010	30 ore	martedì-giovedì	18.00/20.00	Istituto ZAMBLER
PORTOGHESE					
Principianti	martedì 26/10/2010	30 ore	martedì-giovedì	15.00/17.00	Istituto ZAMBLER
Primo avanzato	martedì 26/10/2010	30 ore	martedì-giovedì	18.00/20.00	Istituto ZAMBLER

RUSSO

Principianti lunedì 25/10/2010 30 ore lunedì-mercoledì 10.00/12.00 Istituto ZAMBLER

Primo avanzato martedì 26/10/2010 30 ore martedì-giovedì 18.00/20.00 Istituto ZAMBLER

ITALIANO PER STRANIERI

Principianti lunedì 25/10/2010 30 ore lunedì-mercoledì 10.00/12.00 Istituto ZAMBLER

SEDI DI VENEZIA

Lingua/Livello **Inizio** **Durata** **Giorni** **Orario** **Istituto**

INGLESE

Principianti lunedì 25/10/2010 30 ore lunedì-mercoledì 18.00/20.00 Istituto ZAMBLER

Primo avanzato martedì 26/10/2010 30 ore martedì-giovedì 10.00/12.00 Istituto ZAMBLER

TEDESCO

Principianti martedì 26/10/2010 30 ore martedì-giovedì 15.00/17.00 Istituto ZAMBLER

FRANCESE

Principianti martedì 26/10/2010 30 ore martedì-giovedì 18.00/20.00 Istituto ZAMBLER

SPAGNOLO

Principianti lunedì 25/10/2010 30 ore lunedì-mercoledì 15.00/17.00 Istituto ZAMBLER

SEDI DI CAVALLINO

Lingua/Livello	Inizio	Durata	Giorni	Orario	Istituto
INGLESE Intermedio	martedì 26/10/2010	30 ore	martedì-giovedì	18.00/19.30	EASY LANGUAGE
TEDESCO Base	lunedì 25/10/2010	30 ore	lunedì-mercoledì	18.00/19.30	EASY LANGUAGE

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2010 2011



EVOLUZIONE DELLA COMUNICAZIONE

**EBT LAB: spazio di confronto, dialogo, crescita
e sviluppo delle competenze relazionali.**



> 16. L'ARTE DEL PARLARE IN PUBBLICO - BASE > 17. L'ARTE DEL PARLARE IN PUBBLICO - AVANZATO > 18. LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIÒ CHE NON VIENE DETTO > 19. IL SAVOIR FAIRE INTERNAZIONALE > 20. TECNICHE DI TIME MANAGEMENT > 21. LA LEADERSHIP > 22. TECNICHE DI TEAMWORKING > 23. PAROLE "INCROCIATE" > 24. ATELIERS TEMATICI: CINA - VENEZIA, VIAGGIO DI ANDATA E RITORNO/INDIA - VENEZIA, VIAGGIO DI ANDATA E RITORNO > 25. IL PENSIERO LATERALE E IL PROBLEM SOLVING > 26. TURISTA NON PER CASO E SPUNTI CREATIVI PER GESTIRE IL CAMBIAMENTO NELLE ATTIVITÀ TURISTICHE > 27. LA GESTIONE DEL RECLAMO > 28. LE AZIONI: IL CURRICULUM VITAE/IL VIDEO CURRICULUM VITAE/IL COLLOQUIO DI SELEZIONE > 29. UN'ARANCIA PER DUE OVVERO IL PROCESSO NEGOZIALE

L'ARTE DI PARLARE IN PUBBLICO

Livello base



Obiiettivo del seminario è quello di permettere ai partecipanti di comunicare al meglio le proprie idee e le proprie emozioni, riuscendo ad entrare in sintonia con gli altri interlocutori, in tutte le occasioni in cui ci si trova a parlare in pubblico. Sono previste prove pratiche individuali con il supporto della telecamera.

Contenuti

> **La comunicazione persuasiva: rudimenti** > La parola, il tono, la gestualità
> **Il peso della comunicazione non verbale: il linguaggio del proprio corpo come mezzo di comunicazione** > La gestione dell'apertura e della chiusura > **La gestione degli imprevisti** > La gestione dello spazio fisico

Destinatari. Imprenditori, manager, sindacalisti, responsabili di reparto

Durata. Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 2 incontri di 6 ore ciascuno

Orario. 9.30/13.00 – 14.00/16.30

Date. 23/24 novembre 2010

Sede. Venezia

L'ARTE DI PARLARE IN PUBBLICO



Livello avanzato

Il corso fornirà ai partecipanti strumenti utili per una corretta padronanza della propria presenza scenica di fronte ad un uditorio, anche di vasta portata quale quello televisivo.

Sono previste simulazioni e prove pratiche individuali con il supporto della telecamera.

Contenuti

> **La preparazione di una presentazione: le regole della retorica** > La lunghezza del discorso > **I tipi di pubblico** > La gestione dell'obiezione > **La gestione delle domande**
> Il mezzo televisivo e la gestione di un'intervista > **Ciak, si gira: prove pratiche di trasmissione**

Destinatari. Imprenditori, manager, sindacalisti, responsabili di reparto
(Prerequisito alla frequenza è aver partecipato al corso **L'ARTE DI PARLARE IN PUBBLICO, livello base**)

Durata. Il corso avrà la durata complessiva di 12 ore suddivise in 2 incontri di 6 ore ciascuno

Orario. 9.30/13.00 – 14.00/16.30

Date. 14/15 dicembre 2010

Sede. Venezia

LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIÒ CHE NON VIENE DETTO



L'arte dell'accoglienza nelle imprese turistico-ricettive

Accogliere è un'arte: richiede empatia e conoscenza delle componenti psicologiche che intervengono nella vendita del servizio turistico. Saper gestire le dinamiche che regolano la comunicazione interpersonale diventa la base del successo. L'approccio al tema è innovativo perché verranno affrontati i processi comunicativi e gli scambi relazionali più efficaci con metodologie multimediali. I partecipanti potranno così individuare strategie e meccanismi pratici da utilizzare non solo nell'ambito professionale dell'accoglienza ma anche in quello della vita personale.

Contenuti

> **Il processo comunicativo** > L'empatia > **La gestualità del corpo: la comunicazione oltre la parola** > Il linguaggio efficace > **I comportamenti comunicativi** > La gestione del fraintendimento > **L'ascolto attivo**

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

Orario. 9.30/13.00 – 14.00/16.30

Date. 26 ottobre 2010

Sede. Venezia Mestre



IL SAVOIR FAIRE INTERNAZIONALE

Tecniche di ospitalità in un mondo globale

Il contatto quotidiano con persone provenienti da nazioni diverse è spesso fonte di spiacevoli fraintendimenti culturali che a volte sfociano in totali incomprensioni. Per mettere i partecipanti "in sintonia" con ogni tipo di interlocutore, il seminario si prefigge un viaggio simbolico negli usi, costumi e linguaggi non verbali interculturali.

Contenuti

- > **"Paese che vai, usanza che trovi": modelli culturali autentici e stereotipi**
- > La comunicazione interpersonale in una società multiculturale
- > **I fraintendimenti: il linguaggio non verbale e le sue interpretazioni**
- > Le variabili della comunicazione interculturale: tempo, spazio, gerarchia e status > **Esercitazioni**

Destinatari. Capi servizio e addetti all'accoglienza

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

Orario. 9.30/13.00 – 14.00/16.30

Date. 03 novembre 2010

Sede. Venezia Mestre

TECNICHE DI TIME MANAGEMENT



Il tempo è la risorsa più scarsa di cui disponiamo. Abbiamo tutti spesso la sensazione che ci manca il tempo per fare tutto quello che vorremmo o dovremmo fare. Ciò comporta una dose di stress che quasi sempre attribuiamo alla mole di lavoro svolta e che, in realtà, deriva dal pensiero delle cose che abbiamo ancora da fare. Il seminario si prefigge di aiutare i partecipanti a costruire e gestire un metodo personalizzato di time management gestire meglio il tempo per non esserne "vittima".

Contenuti

> **I ladri di tempo: come riconoscerli ed aggirarli** > Strategie di gestione del tempo > **Metodi efficaci per valorizzare il tempo a disposizione** > La definizione di priorità: criteri di urgenza e di importanza > **La definizione degli obiettivi**
> Costruire il proprio metodo di gestione del tempo > **Rischi e opportunità della delega**

Destinatari. Imprenditori, manager e capiservizio

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

Orario. 9.30/13.30

Date. 02 febbraio 2011

Sede. Venezia Mestre

LEADERSHIP

L'arte di avere seguito



Manager è chi fa le cose nel modo giusto. Leader è chi fa le cose giuste. Il seminario si propone di definire le caratteristiche essenziali all'esercizio di una leadership autorevole in funzione delle diverse situazioni.

Contenuti

> **Gli stili di leadership: dall'autorità all'autorevolezza** > Prendere consapevolezza del proprio stile > **Le dimensioni della leadership: influenzare, comandare, dirigere o condurre?** > Il leader e il gruppo > **Come sviluppare la propria leadership: esercizi e riflessioni**

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

Orario. 9.30/13.00 – 14.00/16.30

Date. 18 gennaio 2011

Sede. Venezia Mestre

TECNICHE DI TEAMWORKING

Dal lavoro di gruppo al gioco di squadra



Lavorare in gruppo non è sempre facile: significa mettere da parte egoismi, diffidenze e conflitti soprattutto se l'obiettivo è agire come una squadra di successo.

Attraverso tecniche pratiche e *roleplays*, il seminario intende mettere i partecipanti in condizione di riflettere sui propri abituali modelli di comportamento nel gruppo sperimentandone di nuovi.

Contenuti

- > **La definizione del gruppo e della squadra** > Le regole del gioco di squadra
- > **La costruzione di un sistema di ruoli per competenze e personalità**
- > Dinamiche interpersonali

Destinatari. Imprenditori, manager e capiservizio

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

Orario. 9.30/13.00 – 14.00/16.30

Date. 11 gennaio 2011

Sede. Venezia Mestre

PAROLE “INCROCIATE”



Quando una persona parla con un'altra, manda uno stimolo e si aspetta una risposta. A volte accade che, per il nostro modo di porci, la risposta non corrisponda alle attese e produca urti ed incomprensioni. Il seminario ha l'obiettivo di far riflettere sulle molteplici interazioni personali che avvengono nel quotidiano evitando gli “incroci pericolosi”.

Contenuti

- > **“Incroci” di parole** > Cenni di analisi transazionale > **Gli stati dell’“io”**
- > Il processo dinamico della comunicazione > **Analisi del proprio stile comunicativo** > Role-plays

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

Orario. 9.30/13.00 – 14.00/16.30

Date. 16 novembre 2010

Sede. Venezia Mestre

ATELIERS TEMATICI



Tra le novità più rilevanti di quest'anno nell'ambito di EBT Lab è la realizzazione di due approfondimenti tematici nella comunicazione interculturale che hanno l'obiettivo di fornire un ventaglio di informazioni e curiosità utili per comunicare al di là dei diversi usi e costumi.

Accompagnati da un esperto della cultura del luogo, i partecipanti si trasporteranno in un viaggio virtuale utile a sviluppare un'ospitalità su misura.

欢迎 **BENVENUTI! CINA - VENEZIA, VIAGGIO DI ANDATA E RITORNO**

- > **Il continente CINA** > Stereotipi e verità negli usi e costumi > **Comportamenti ed attese del turista cinese in Italia**
- > **Curiosità**

Destinatari. Operatori del settore
Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore
Orario. 9.30/13.30
Date. 10 novembre 2010
Sede. Venezia

स्वागत **BENVENUTI! INDIA - VENEZIA, VIAGGIO DI ANDATA E RITORNO**

- > **Il continente INDIA** > Gestii, usi e costumi della cultura indiana > **Comportamenti ed attese del turista indiano in Italia** > **Curiosità**

Destinatari. Operatori del settore
Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore
Orario. 9.30/13.30
Date. 01 dicembre 2010
Sede. Venezia

IL PENSIERO LATERALE E IL PROBLEM SOLVING



Il seminario si propone di sviluppare conoscenze e competenze in tema di creatività e problem solving, utilizzando una metodologia basata esclusivamente sull'apprendimento attivo per facilitare un'attitudine ad un approccio diverso ai problemi, a rompere gli schemi e ricercare soluzioni nuove uscendo dai modelli convenzionali.

Contenuti

- > **Anatomia di un problema: dalla percezione alla soluzione** > L'intelligenza emotiva ed il pensiero intuitivo
- > **Strumenti di creatività per rompere gli schemi**
- > Il pensiero laterale, ovvero come uscire dalle proprie "gabbie mentali"

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

Orario. 9.30/13.00 – 14.00/16.30

Date. 08 febbraio 2011

Sede. Venezia

TURISTA NON PER CASO E SPUNTI CREATIVI PER GESTIRE IL CAMBIAMENTO NELLE ATTIVITÀ TURISTICHE



Lavorare nel settore turistico significa essere costantemente a contatto con persone diverse non solo per nazionalità, ma per gusti, esperienze e attese. Conoscere il turista, le motivazioni che lo spingono alla scelta della vacanza ed i fattori che ne determinano la soddisfazione è un plus indispensabile per ogni operatore qualificato.

Contenuti

> **Turismo o turismi? Definizione di un fenomeno multi sfaccettato** > Elementi di psicologia del turismo > **Le motivazioni al viaggio e alla scelta della tipologia di vacanza** > Il turismo esperienziale > **I fattori di soddisfazione della vacanza**

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

Orario. 9.30/13.00 – 14.00/16.30

Date. 15 marzo 2011

Sede. Venezia Marghera

LA GESTIONE DEL RECLAMO



Come trasformare una minaccia in un'opportunità

Il reclamo può rappresentare un'opportunità ed un incentivo al miglioramento purché non trasformi la differenza di vedute che lo determina in uno scontro. Il seminario si propone di fornire consigli pratici per gestire efficacemente il "conflitto".

Contenuti

- > **Il reclamo, questo "indesiderato": natura e manifestazione** > Tecniche di gestione dei reclami
- > **La gestione dell'emotività** > La gestione della conflittualità
- > **La comunicazione assertiva**

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

Orario. 9.30/13.00 – 14.00/16.30

Date. 25 gennaio 2011

Sede. Venezia Mestre

LE AZIONI

28



Le azioni rappresentano una nuova modalità formativa per venire incontro alle esigenze sempre più manifeste da parte degli operatori del settore. Le stesse sono finalizzate a strutturare professionalmente comportamenti e metodologie legate al Mercato del Lavoro e all'incrocio domanda/offerta.

AZIONE CV

La scrittura di un Curriculum Vitae è un'azione di marketing che deve produrre in chi lo legge "ascolto" e conseguente attenzione per il profilo professionale e personale del candidato.

> L'azione CV ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti gli strumenti per costruire un CV efficace

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

Orario. 9.30/13.30

Date. 19 gennaio 2011

Sede. Venezia Mestre

AZIONE VIDEO CV

La nuova frontiera in tema di strumenti per la ricerca di lavoro è il video Curriculum ovvero un breve video di presentazione che permette al candidato di comunicare in modo originale e distintivo le proprie competenze valorizzando al meglio abilità comunicative o multilinguistiche oltre che tecnico pratiche.

> L'azione Video CV ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti gli strumenti per costruire un video CV efficace.

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

Orario. 9.30/13.30

Date. 26 gennaio 2011

Sede. Venezia Mestre

AZIONE COLLOQUIO DI LAVORO

Momento cruciale nel processo di ricerca del lavoro è il colloquio di selezione quando il candidato deve dimostrare un tempo, possedere un sapere, un saper fare ed un saper essere in linea con la posizione offerta.

> L'azione Colloquio ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti consigli pratici per sostenere al meglio un colloquio di lavoro.

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 4 ore

Orario. 9.30/13.30

Date. 09 febbraio 2011

Sede. Venezia Mestre

UN'ARANCIA PER DUE



Ovvero il processo negoziale

Negoziare significa trovare un accordo che porti vantaggi ad entrambe le parti. Partendo da questo presupposto il seminario ha l'obiettivo di sensibilizzare i partecipanti sugli approcci scorretti al negoziato individuando le strategie più efficaci.

Contenuti

- > **Psicologia della negoziazione** > Trattativa di posizione e trattativa di merito
- > **Dalla logica ripartitiva alla logica generativa** > Tipologie di relazione e strategie del processo negoziale
- > **La comunicazione persuasiva durante il negoziato**
- > Definizione delle BATA e ZOPA

Destinatari. Manager, responsabili di settore e/o attività, addetti alle relazioni sindacali in azienda.

Durata. Il seminario avrà la durata complessiva di 6 ore

Orario. 9.30/13.00 – 14.00/16.30

Date. 15 febbraio 2011

Sede. Venezia Mestre

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2010 2011



EVOLUZIONE DELLA CONOSCENZA

Tematiche generali di formazione



GESTIONE E FLESSIBILITÀ DEL PERSONALE NELL'IMPRESA TURISTICA

32



Il corso si pone l'obiettivo di fornire elementi di valutazione giuridica ed economica delle tipologie organizzative del lavoro nell'impresa turistica con particolare attenzione al costo del lavoro, alle esigenze di flessibilità e al controllo sull'attività lavorativa.

Contenuti

> **Normativa e Contratto collettivo di settore** > Analisi economica: opportunità e limiti del contratto aziendale > **Le diverse tipologie contrattuali in relazione ai lavoratori da assumere** > Il potere direttivo e di controllo del datore di lavoro

Destinatari. Datori di lavoro, titolari o soci d'impresa ed al management che gestisce le risorse umane

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

Orario. 9.00/13.00

Date. 07/09/14/16 febbraio 2011

Sede. Venezia Mestre

VENEZIA: 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 nove incontri affiancato e completato da dieci 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.

1.> Martedì 12 ottobre 2010, Hotel Papadopoli, ore 17,00-19,00

1ª LEZIONE: le origini, il mito della nascita dal nulla – Territorio e paesaggio: Venezia e la Laguna come "opere d'arte".

2.> Venerdì 15 ottobre 2010, Campo San Giovanni e Paolo, ore 15,00-17,30

1ª VISITA GUIDATA: le "Corti Scontè", un itinerario dal VI secolo ad oggi nella "Venezia minore".

3.> Martedì 19 ottobre 2010, Hotel Papadopoli, ore 17,00-19,00

1ª LEZIONE: dalla "Venetia marittima" alla "Civitas Rivoalti" - Alle radici dell'arte veneziana.

4.> Sabato 23 ottobre 2010, pontile A.C.T.V. "Fondamente nuove", ore 9,00-17,00

1ª 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).



5.> Martedì 26 ottobre 2010, Hotel Papadopoli, ore 17,00-19,00

III^a LEZIONE: Venezia, le Crociate e la conquista dell'Oriente – La città nell'età veneto-bizantina.

6.> Venerdì 29 ottobre 2010, portale maggiore di San Marco, ore 15,00-17,30

III^a VISITA GUIDATA: la Basilica di San Marco (Pala d'Oro, Tesoro di San Marco, Logge e, se possibile, la Cripta)

7.> Mercoledì 3 novembre 2010, Hotel Papadopoli, ore 17,00-19,00

IV^a LEZIONE: la "Serrata del Maggior Consiglio" e la formazione dello "Stato da tera" – La Venezia gotica.

8.> Venerdì 05 novembre 2010, Hotel Papadopoli, ore 17,00-19,00

IV^a VISITA GUIDATA: il Palazzo Ducale.

9.> Martedì 09 novembre 2010, Hotel Papadopoli, ore 17,00-19,00

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

10.> Venerdì 12 novembre 2010, imbarcadere di San Zaccaria, 15,00-17,30

V^a VISITA GUIDATA: San Zaccaria, San Giorgio dei Greci e Scuola di San Giorgio degli Schiavoni.

11.> Martedì 16 novembre 2010, Hotel Papadopoli, ore 17,00-19,00

VI^a LEZIONE: Dalla tragedia di Agnadello alla politica del "raccolgimento" – La "Renovatio Urbis" e l'età di Tiziano.

12.> Venerdì 19 novembre 2010, Campo San Rocco, ore 15,00-17,30

VI^a VISITA GUIDATA: Scuola Grande di San Rocco e Basilica di Santa Maria Gloriosa dei Frari.

13.> Martedì 23 novembre 2010, Hotel Papadopoli, ore 17,00-19,00

VII^a LEZIONE: L'Interdetto e la "Guerra di Candia" – Il "Manierismo" – Venezia e il Barocco.

14.> Venerdì 26 novembre 2010, Ala napoleonica, ore 15,00-17,30

VIIª VISITA GUIDATA: il Museo Correr, la Quadreria e la sala monumentale della Biblioteca Marciana.

15.> Martedì 30 novembre 2010, Hotel Papadopoli, ore 17,00-19,00

VIIIª LEZIONE: il tramonto della Repubblica aristocratica – Gli splendori del Settecento veneziano.

16.> Venerdì 03 dicembre 2010, pontile A.C.T.V. Ca' Rezzonico, ore 15,00-17,30

VIIIª VISITA GUIDATA: il museo del Settecento a Ca' Rezzonico e la collezione E.Martini.

17.> Martedì 07 dicembre 2010, Campo della Carità, ore 15,00-17,30

IXª VISITA GUIDATA: le Gallerie dell'Accademia.

18.> Venerdì 10 dicembre 2010, Hotel Papadopoli, ore 17,00-19,00

IXª 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.

19.> Martedì 14 dicembre 2010, pontile A.C.T.V. "San Stae", ore 15,00-17,30

Xª VISITA GUIDATA: la Galleria d'arte moderna di Ca' Pesaro.

Destinatari. Addetti al Front Office

Durata. Il corso avrà la durata complessiva di 48 ore suddivise in 9 incontri della durata di 2 ore ciascuno più 10 uscite

Orario. 17.00/19.00 – 15.00/17.30

Date. 12/15/19/23/26/29 ottobre, 03/05/09/12/16/19/23/26/30 novembre, 03/07/10/14 dicembre 2010

Sede. Venezia

SEMINARIO: TESTO UNICO 2008



Il Seminario si propone di fornire una panoramica degli adempimenti conseguenti alla valutazione dei rischi in aziende turistico/ricettive alla luce delle novità introdotte dal D. Lgs. 81/08.

La metodologia si avvale di quadri sinottici degli adempimenti legislativi e delle buone pratiche comparati ai rischi presenti in letteratura per le singole tipologie di attività.

Contenuti

- > **La legislazione di riferimento** > I principali rischi per tipologia di attività
- > **Gli adempimenti burocratici e le buone pratiche** > Cenni sulla predisposizione del Documento di Valutazione dei Rischi e del Piano di Emergenza

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata di 4 ore

Orario. 9.00/13.00

Date. 10 marzo 2011

Sede. Venezia Marghera



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

**Il modo migliore per
cercare di capire il mondo
è vederlo dal maggior numero
possibile di angolazioni.**

Ari Kiev

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2010 2011



EVOLUZIONE DELLA GESTIONE

Corsi di Informatica



INFORMATICA DI BASE

Windows XP e VISTA



Il corso si rivolge a coloro che si avvicinano per la prima volta al computer e intendono utilizzarlo per ragioni di lavoro, di studio o per hobby. Obiettivo del corso è quello di far apprendere come creare nuovi documenti, come gestirli e come organizzare il proprio lavoro attraverso l'uso del sistema operativo Windows, il più diffuso sistema operativo al mondo che permette di far funzionare un computer. Il corso inoltre introduce all'utilizzo di Internet e della posta elettronica.

Contenuti

- > **Introduzione ai concetti elementari di informatica**
- > **Utilizzo di un computer con Windows XP:**
 - > Gestione di file e cartelle > Gestione delle memorie di massa
 - > Utilizzo di programmi per elaborare testo e immagini > Gestione di file multimediali > Windows VISTA
- > **Introduzione ad Internet ed al browser Internet Explorer**
- > Utilizzo della Posta elettronica

Destinatari. Operatori del settore

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

Orario. 9.00/13.00

Date. 08/09/10/11/12/15/16 novembre 2010

Sede. Venezia Marghera

*La distribuzione delle due ore di lezioni restanti verrà concordata tra docente e corsisti all'inizio del corso

MICROSOFT WORD BASE



Microsoft Word è un programma di scrittura molto evoluto. Oltre a permettere di scrivere con caratteri di vari tipi e dimensioni, consente di inserire in un testo oggetti di diversa natura: immagini, tabelle, grafici, elenchi di dati, filmati, file sonori, animazioni e collegamenti ipertestuali. Obiettivo del corso è quello di rendere i partecipanti autonomi non solo nell'utilizzo delle funzionalità di base ma anche nell'uso di alcuni strumenti avanzati quali gli stili e i modelli utili per creare degli standard di formattazione, e la "stampa unione" utile per la gestione di grandi quantità di lettere personalizzate, cataloghi, etichette.

Contenuti

> **Impostare formato pagina e margini** > Formattare testo, simboli e caratteri speciali > **Controllo ortografico e grammaticale, correzione automatica**
> Salvataggio e stampa > **Creare intestazioni e piè di pagina** > Creare e formattare tabelle > **Creare, applicare e modificare uno stile** > Lavorare con i modelli > **Realizzare documenti personalizzati (stampa unione)** > Inserire pagine, sezioni, campi > **Impostare un documento su più colonne** > Creare capoletter, bordi e sfondi, caselle di testo > **Aggiungere immagini, oggetti e forme** > Produrre volantini, notiziari, menu, listini

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 40 ore suddivise in 10 incontri di 4 ore ciascuno

Orario. 14.00/18.00

Date. 10/11/12/13/14/17/18/19/20/21 gennaio 2011

Sede. Venezia Marghera

MICROSOFT EXCEL BASE

Gestione e analisi di dati



Microsoft Excel è un foglio di calcolo elettronico per l'organizzazione, il calcolo e l'analisi dei dati aziendali. Rappresenta uno degli strumenti più utilizzati e potenti del pacchetto Microsoft Office. Obiettivo del corso è quello di approfondire i metodi disponibili per inserire dati, formule, funzioni predefinite, formattare e stampare aree di lavoro, realizzare grafici, gestire elenchi di dati ed effettuare analisi statistiche.

Contenuti

> **Creare e salvare un file Excel** > Formattare celle e dati > **Formattazione condizionale** > Creare formule nello stesso foglio di lavoro, tra fogli e tra cartelle > **Panoramica e utilizzo delle principali funzioni: matematiche, statistiche, logiche, di ricerca, data e ora** > Utilizzo di riferimenti assoluti e relativi > **Utilizzo di nomi di intervallo nelle formule** > Aggiunta di commenti alle celle > **Proteggere celle, fogli, cartelle** > Creare e personalizzare un grafico > **Creare ed utilizzare un elenco personalizzato di dati** > Utilizzare i filtri automatici, ordinare i dati, creare subtotali > **Utilizzare i filtri avanzati e le tabelle Pivot** > Personalizzare l'area di stampa

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 40 ore suddivise in 10 incontri di 4 ore ciascuno

Orario. 14.00/18.00

Date. 07/08/09/10/11/14/15/16/17/18 febbraio 2011

Sede. Venezia Marghera



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

**C'è vero progresso
solo quando la tecnologia
diventa per tutti.**

Anonimo

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2010 2011



EVOLUZIONE DEI COSTUMI

Tematiche specifiche di formazione



- > **46. AIUTO PIZZAIOLO** > **47. IL BACCALÀ E LO STOCCAFISSO** > **48. LA BIRRA**
- > **49. ECONOMIA DI GESTIONE NELLE AZIENDE RISTORATIVE LIVELLO AVANZATO**
- > **50. IL RICAMBIO GENERAZIONALE NELLE IMPRESE TURISTICO - RICETTIVE**
- > **51. TECNICHE DI ADDOBBO SALE DA PRANZO ED ALLESTIMENTO BANCHETTI E BUFFET**
- > **52. PICCOLI E GRANDI SEGRETI NELL'UTILIZZO DELLE MACCHINE ED ATTREZZATURE ALBERGHIERE**

AIUTO PIZZAIOLO



Obiiettivo del corso è fornire ai partecipanti le conoscenze teorico-pratiche fondamentali per impastare ed infornare gustose pizze a regola d'arte. Inoltre, sarà affrontato il tema della celiachia.

Contenuti

> **Cenni storici sulla pizza** > Educazione alimentare > **Importanza della pizza nella nutrizione e nella ristorazione** > Farina, farine deglutarinate, lieviti, acqua, sale e malto > **Metodologie di impasto per pizza, pane e pizze per celiaci** > 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

Sponsorship



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. 24/25/26/27/28 gennaio 2011

Sede. Venezia

IL BACCALÀ E LO STOCCAFISSO



Obiiettivo del corso è mettere in grado i partecipanti di conoscere le differenze tra il baccalà e lo stoccafisso, seguendone il percorso dalla pesca all'essicazione e alla selezionatura, rendendoli così in grado di esaltarne le proprietà con adeguate ricette.

Contenuti

> **Storia a arrivo del baccalà in Italia e a Venezia** > Le differenze tra il baccalà e lo stoccafisso > **Dalla pesca alla selezionatura** > La reidratazione, la lisca e le varie cotture > **Esecuzione e degustazione di ricette varie**

Destinatari. Aiuto cuochi

Durata. Il corso avrà la durata di 4 ore

Orario. 14.00/18.00

Date. 28 ottobre 2010

Sede. Venezia Mestre

LA BIRRA

48

Obiettivo del corso è far conoscere il mondo affascinante della birra, molto più complesso ed antico di quanto comunemente si immagini, al fine di comprendere la motivazione della diffusione di questa bevanda in moltissimi luoghi diversi per geografia, storia e cultura.

Contenuti

- > **La storia della birra** > La storia della fabbrica dallo scorso secolo ad oggi, i piani di marketing
- > **Come si produce la birra** > Test di degustazione in sala assaggi
- > **Pranzo presso "La Birreria Pedavena" (storico locale adiacente alla fabbrica)**
- > Visita guidata allo stabilimento > **Gestione materiali e tecnica di spillatura**

Sponsorship



Pedavena

birra
Dolomiti

BIRRA
CASTELLO
LAGER

Destinatari. Titolari e Responsabili Sala Ristorante/Bar

Durata. Il corso avrà la durata complessiva di 6 ore

Orario. 9.30/15.30

Date. I^A Ed. 13 dicembre 2010, II^A Ed. 14 febbraio 2011

III^A Ed. 21 marzo 2011

Sede. Accademia Pedavena - Pedavena Belluno



ECONOMIA DI GESTIONE DELLE AZIENDE RISTORATIVE livello AVANZATO

L'analisi delle procedure di previsione dei costi é il segreto per una sana conduzione e corretta gestione dei guadagni. Il corso affronterà i temi dell'analisi/controllo di gestione, del ricarico aziendale e della politica dei prezzi nelle aziende ristorative con una particolare attenzione al Food Cost Control, al budget e alle tecniche di prevenzione degli sprechi.

Contenuti

> **Introduzione al Budget Food & Beverage** > Analisi del Food Cost e prezzi di vendita MENU > **Proiezione budget Centri di costo e Responsabilità**
> Scarti & perdite di peso > **La gestione delle risorse umane: verticalità e orizzontalità** > La vendita e psicologia del cliente > **Rapporti con i clienti e subalterni** > Le applicazioni tecnologiche di controllo di gestione

Destinatari. Operatori del settore ristorativo

Durata. Il corso avrà la durata di 20 ore suddivese in 5 incontri di 4 ore ciascuno

Orario. 9.00/13.00

Date. 4/11/18/25 novembre 2 dicembre 2010

Sede. Venezia Marghera

IL RICAMBIO GENERAZIONALE NELLE IMPRESE TURISTICO - RICETTIVE



Moltissimi alberghi e ristoranti si trovano ad affrontare in questi anni una situazione di ricambio generazionale che determina il trasferimento della guida dell'impresa dai genitori ai figli.

Numerose sono le problematiche connesse e non tenerne conto o sottovalutarne la portata significa in molti casi minacciare la sopravvivenza dell'impresa. Il cambio generazionale deve essere vissuto come un momento che rappresenta un'opportunità di crescita e di arricchimento nella vita aziendale e non come una minaccia.

Contenuti

- > **La formazione degli eredi. Incombenza o valore aggiunto?** > Risultati attesi e raggiungibili
- > **La valorizzazione dell'investimento nel passaggio generazionale**
- > Quando iniziare il passaggio generazionale > **Gestione attiva del processo**
- > Le 10 regole per non sbagliare il cambio generazionale

Destinatari. Titolari di azienda e figli

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

Orario. 9.00/13.00

Date. 3 e 10 febbraio 2011

Sede. Venezia

TECNICHE DI ADDOBBO SALE DA PRANZO ED ALLESTIMENTO BANCHETTI E BUFFET



Obiiettivo del corso è fornire agli allievi tecniche di addobbo di centro tavola segna-posto e decorazioni in genere; nozioni sulle regole di allestimento di banchetti e buffet al fine di preparare tavolate che, nel rispetto del galateo, abbiano un impatto piacevole ed invitante.

Contenuti

- > **Gli eventi culinari** > Il set up di sale e banchetti > **La mise en place** > La menuistica
- > **Tecniche di servizio** > Tecniche di addobbo della tavola > **Il breakfast**
- > Il Lunch e il Dinner > **Il corretto approccio all'ospite e la gestione dei reclami**

Destinatari. Addetti Sala Ristorante/Bar

Durata. Il corso avrà la durata complessiva di 32 ore suddivise in 8 incontri di 4 ore ciascuno

Orario. 14.00/18.00

Date. 22/23/24/25/26/29/30 novembre 01 dicembre 2010

Sede. Venezia Mestre

PICCOLI E GRANDI SEGRETI NELL'UTILIZZO DELLE MACCHINE ED ATTREZZATURE ALBERGHIERE



Molte volte il servizio reso alla clientela dipende dalla qualità delle attrezzature utilizzate. Ma, in alcuni casi, alla qualità delle attrezzature non corrisponde una precisa competenza nel loro utilizzo.

Il seminario cerca di fornire, grazie alla conoscenza ed esperienza di alcuni operatori, quelle nozioni di buona tecnica finalizzate ad un corretto ed efficace utilizzo delle principali attrezzature in dotazione nelle attività alberghiere.

Contenuti

> **Utilizzo, manutenzione e tecnologie delle principali attrezzature della ristorazione e del settore alberghiero**

Destinatari. Operatori del settore

Durata. Il seminario avrà la durata di 4 ore

Orario. 9.00/13.00

Date. 21 marzo 2011

Sede. Venezia Mestre



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

**L'uomo non può scoprire
nuovi oceani se non ha
il coraggio di perdere
di vista la riva.**

Andrè Gidè

PROGRAMMA CORSI FORMAZIONE EBT ANNO 2010-2011

54

OTTOBRE 2010

Tipologia Corso	Durata	Inizio	Fine	Orario	Sede
Venezia: arte e storia	48 ore	12-10-2010	14-12-2010	17.00/19.00 15.00/17.30	Venezia
Il baccalà e lo stoccafisso	4 ore	28-10-2010	28-10-2010	14.00/18.00	Venezia Mestre
Lezioni di comunicazione	6 ore	26-10-2010	26-10-2010	9.30/16.30	Venezia Mestre

NOVEMBRE 2010

Tipologia Corso	Durata	Inizio	Fine	Orario	Sede
Il Savoir faire internazionale	6 ore	3-11-2010	3-11-2010	9.30/16.30	Venezia Mestre
Economia di gestione delle aziende ristorative avanzato	20 ore	4-11-2010	2-12-2010	9.00/13.00	Venezia Marghera
Informatica base	30 ore	8-11-2010	16-11-2010	9.00/13.00	Venezia Marghera
Cina-Venezia, viaggio di andata e ritorno	4 ore	10-11-2010	10-11-2010	9.30/13.30	Venezia
Parole "incrociate"	6 ore	16-11-2010	16-11-2010	9.30/16.30	Venezia Mestre
L'arte di parlare in pubblico base	12 ore	23-11-2010	24-11-2010	9.30/16.30	Venezia
Tecniche di addobbo sale da pranzo ed allestimento banchetti e buffet	32 ore	22-11-2010	1-12-2010	14.00/18.00	Venezia Mestre

DICEMBRE 2010

Tipologia Corso	Durata	Inizio	Fine	Orario	Sede
India - Venezia, viaggio di andata e ritorno	4 ore	1-12-2010	1-12-2010	9.30/13.30	Venezia
La Birra - I ^a Ed.	6 ore	13-12-2010	13-12-2010	9.30/15.30	Pedavena
L'arte di parlare in pubblico avanzato	12 ore	14-12-2010	15-12-2010	9.30/16.30	Venezia

GENNAIO 2011

Tipologia Corso	Durata	Inizio	Fine	Orario	Sede
Microsoft Word base	40 ore	10-01-2011	21-01-2011	14.00/18.00	Venezia Marghera
Team Working	6 ore	11-01-2011	11-01-2011	9.30/16.30	Venezia Mestre
Aiuto pizzaiolo	20 ore	24-01-2011	28-01-2011	14.00/18.00	Venezia
La leadership	6 ore	18-01-2011	18-01-2011	9.30/16.30	Venezia Mestre
Azione CV	4 ore	19-01-2011	19-01-2011	9.30/13.30	Venezia Mestre
La Gestione del reclamo	6 ore	25-01-2011	25-01-2011	9.30/16.30	Venezia Mestre
Azione video CV	4 ore	26-01-2011	26-01-2011	9.30/13.30	Venezia Mestre

FEBBRAIO 2011

Tipologia Corso	Durata	Inizio	Fine	Orario	Sede
Tecniche di time management	4 ore	2-02-2011	2-02-2011	9.30/13.30	Venezia Mestre
Il ricambio generazionale nelle imprese turistico - ricettive	8 ore	3-02-2011	10-02-2011	9.00/13.00	Venezia
Gestione e flessibilità del personale nell'impresa turistica	16 ore	7-02-2011	16-02-2011	9.00/13.00	Venezia Mestre
Excel base	40 ore	7-02-2011	18-02-2011	14.00/18.00	Venezia Marghera
Il pensiero laterale e il problem solving	6 ore	8-02-2011	8-02-2011	9.30/16.30	Venezia
Azione Colloquio di lavoro	4 ore	9-02-2011	9-02-2011	9.30/13.30	Venezia Mestre
La Birra - II^ Ed.	6 ore	14-02-2011	14-02-2011	9.30/15.30	Pedavena
Un'arancia per due ovvero il processo negoziale	6 ore	15-02-2011	15-02-2011	9.30/16.30	Venezia Mestre

MARZO 2011

Tipologia Corso	Durata	Inizio	Fine	Orario	Sede
Seminario: TESTO UNICO 2008	4 ore	10-03-2011	10-03-2011	9.00/13.00	Venezia Marghera
Seminario: Turista non per caso e spunti creativi per gestire il cambiamento nelle attività turistiche	6 ore	15-03-2011	15-03-2011	9.30/16.30	Venezia Marghera
La Birra - III^ Ed.	6 ore	21-03-2011	21-03-2011	9.30/15.30	Pedavena
Seminario: piccoli e grandi segreti nell'utilizzo delle macchine ed attrezzature alberghiere	4 ore	21-03-2011	21-03-2011	9.00/13.00	Venezia Mestre

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

58

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, **entro 15 giorni dalla preiscrizione**, una cauzione pari a **€ 100,00** con le seguenti modalità:

- > c/c postale n. **13133301**
intestato a **Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana**
- > bonifico bancario **IT97B063450202907400058830T**
intestato a **Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana**
- > on-line direttamente dal nostro sito **www.ebt.ve.it**
utilizzando carta di credito o carta prepagata.

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.

Le operazioni di iscrizione, restituzione cauzione e rilascio degli attestati di frequenza, si potranno effettuare tutti i giorni dal **Lunedì al Venerdì** con orario continuato dalle ore **9.00** alle ore **16.00**.

Le iscrizioni ai corsi saranno aperte a partire dal 20 settembre 2010

Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana

Centro Direzionale Lybra
Via Delle Industrie 19/C/23
30175 Venezia Marghera
c/o VEGA Parco Scientifico e Tecnologico

Tel. 041 5093133 – 3059 - 3041 – 3034
Fax 041 5093085

www.ebt.ve.it
e-mail: info@ebt.ve.it



Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

**Se ho fatto qualche scoperta
di valore, ciò è dovuto più
ad un'attenzione paziente
che a qualsiasi altro talento.**

Isaac Asimov

A white line-art illustration of two hands reaching towards each other, one from the left and one from the right, set against a dark red background. The hands are positioned around a central white circle. The background is decorated with several horizontal dotted white lines.

CORSI
di FORMAZIONE
PERSONALIZZATI
SU RICHIESTA

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2011 2011



EBT SERVICE

Evoluzione delle competenze
Benessere aziendale
Tecniche manageriali
Service alle imprese

EBT SERVICE S.r.l.

Fondata nel 2001, EBT SERVICE S.r.l. nasce dall'idea di sviluppare al meglio il know-how consolidato da EBT area veneziana oltre ai propri fini istituzionali e con tutta l'autorevolezza conquistata in campo formativo negli oltre 17 anni di attività.

Grazie ai servizi che EBT area veneziana è riuscita ad attivare dal 1991 ad oggi in tema di formazione professionale e alla performance qualitativa sviluppata, la domanda presente nelle aziende e tra gli addetti si è evoluta sia nella quantità che nella qualità delle richieste di percorsi formativi presentate. L'impossibilità di fornire servizi formativi in ambiti esterni a quello istituzionale ha spinto le parti sociali a dotare EBT area veneziana di uno strumento organizzativo che permetta di dare una risposta compiuta alla domanda di formazione professionale presente nel settore turistico e non solo.

REFERENZE

Dal giorno della sua costituzione ad oggi EBT SERVICE S.r.l. ha fornito servizi formativi a molte aziende del settore turistico e ad importanti realtà aziendali presenti nel settore commerciale e nei servizi. I progetti formativi organizzati e gestiti direttamente vanno dalla formazione trasversale e tecnico professionale ai servizi di consulenza e progettazione mirati a più specifiche ed articolate esigenze aziendali e territoriali.

I NOSTRI CLIENTI



ENTI E ASSOCIAZIONI

Comune di Cavallino Treporti

FISASCAT CISL

UILTUCS UIL

Biennale di Venezia

Jesolo Turismo

GRANDI AZIENDE

Hotel Sofitel – Gruppo Accor

Autogrill S.p.A.

Ciga Gestioni Srl

Gardena.Hotels

San Clémente Palace – Turin Hotels

Starwood Hotels

Supermercati.PAM

Obiettivo Lavoro

Manpower

Milleniun Canal

Inoltre, a tutto giugno 2010, abbiamo svolto progetti formativi interaziendali che hanno coinvolto più di **200 aziende** di piccole e medie dimensioni del settore terziario.

LAVORIAMO CON GLI UOMINI PER LE AZIENDE



EBT SERVICE S.r.l. partecipa alla crescita delle aziende con 3 azioni fondamentali:

La formazione interaziendale

EBT SERVICE S.r.l. organizza seminari tematici e specialistici utili allo sviluppo delle capacità e delle competenze necessarie per agire con successo nel contesto aziendale.

I seminari interaziendali costituiscono un prezioso momento di incontro e confronto tra diverse realtà aziendali e affrontano le tematiche delle diverse aree del management con una costante attenzione alla persona.

La formazione su misura

EBT SERVICE S.r.l. realizza interventi formativi personalizzati sulla base delle specificità e delle caratteristiche della singola azienda. Dall'analisi dei fabbisogni alla progettazione, dalla realizzazione dell'intervento formativo alla valutazione dei risultati, EBT SERVICE S.r.l. accompagna le aziende in tutte le fasi necessarie per la realizzazione di progetti.

- > **RILEVAZIONE DEI BISOGNI E MACRO PROGETTAZIONE** > CO-PROGETTAZIONE
- > **EROGAZIONE E TUTORING** > VALUTAZIONE RISULTATI

Il servizio alle imprese

EBT SERVICE S.r.l. accompagna e sostiene le aziende nello sviluppo organizzativo offrendo la propria *expertise* nell'individuazione di strumenti di gestione utili al processo di crescita.

IL NOSTRO STILE DI FORMAZIONE



Noi partiamo dalle PERSONE, dal loro vissuto e dalla loro esperienza quotidiana dei temi trattati. Utilizziamo metodologie didattiche attive che coinvolgono i partecipanti in modo diretto perché crediamo all'apprendimento da e attraverso l'esperienza.

Proprio l'esperienza diventa oggetto di analisi e riflessione critica e stimolo per l'identificazione di nuovi modelli di riferimento la cui condivisione costituisce un terreno fertile per riprogettare lo stile personale e manageriale, più efficace per il proprio contesto lavorativo.

> **ESPERIENZA** > ANALISI CRITICA > **NUOVI MODELLI DI COMPORTAMENTO**
> RIPROGETTAZIONE DEI COMPORAMENTI

Quando e dove

La sede e le date di svolgimento dei seminari verranno definite di volta in volta sulla base delle richieste dei clienti. I seminari possono essere personalizzati sulla base delle specifiche esigenze ed organizzati presso la sede aziendale.

INDICE

> 76. E COME EVOLUZIONE DELLE COMPETENZE

- > MIGLIORARE IL PROPRIO STILE: UNA GUIDA NEL GALATEO DELLE RELAZIONI PROFESSIONALI
- > LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIÒ CHE NON VIENE DETTO
- > IL SUCCESSO NEL PROPRIO LAVORO:
SAPER DIRIGERE SE STESSI E I PROPRI COLLABORATORI
- > L'ARS ORATORIA: SAPER PARLARE IN PUBBLICO

> 82. B COME BENESSERE AZIENDALE

- > TEAM BUILDING E TEAM WORKING
- > FARE MERCATO: STRATEGIE VINCENTI PER UN'IMPRESA DI SUCCESSO
- > CONTROLLO E ANALISI DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ TURISTICHE
- > LA GESTIONE DELLA SICUREZZA SUL LAVORO ALLA LUCE DEL NUOVO TESTO UNICO 2008 NELLE ATTIVITÀ TURISTICO RICETTIVE
- > L'EVOLUZIONE DEI GUSTI E DEI CONSUMI TURISTICI
- > COME RENDERE PIÙ ACCATTIVANTE L'IMMAGINE DELL'ALBERGO:
PILLOLE DI VISUAL MERCHANDISING

> 90. T COME TECNICHE MANAGERIALI

- > TECNICHE DI COMUNICAZIONE AZIENDALE
- > TECNICHE DI SELEZIONE DEL PERSONALE
- > TECNICHE DI NEGOZIAZIONE

> 96. SERVICE COME SERVIZI ALLE IMPRESE

- > INDAGINI DI MERCATO
- > REALIZZAZIONE IMMAGINE AZIENDALE

> 98. INFORMAZIONI GENERALI

- > MODALITÀ D'ISCRIZIONE

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2010 2011



EVOLUZIONE DELLE COMPETENZE

Il governo dei delicati processi aziendali richiede un costante sviluppo di competenze utili a generare impegno nelle persone e ad assumere uno stile comunicativo vincente.



> 70. MIGLIORARE IL PROPRIO STILE: UNA GUIDA NEL GALATEO DELLE RELAZIONI PROFESSIONALI > 71. LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIÒ CHE NON VIENE DETTO > 72. IL SUCCESSO NEL PROPRIO LAVORO SAPER DIRIGERE SE STESSI E I PROPRI COLLABORATORI > 73. L'ARS ORATORIA: SAPER PARLARE IN PUBBLICO

MIGLIORARE IL PROPRIO STILE

Una guida nel galateo delle relazioni professionali



Conoscere le regole di comportamento adeguate alle più svariate situazioni professionali mette al riparo da gaffes tanto indesiderate quanto dannose e migliora il proprio stile di relazionarsi agli altri.

Contenuti

- > **Tecniche comportamentali** > Comunicazione assertiva > **Intelligenza emotiva ed empatia** > Il bon ton del professionista > **Cura della propria immagine**
- > La conversazione e gli argomenti da evitare > **Il galateo interculturale**

Durata. 1 giornata

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 450,00 +IVA a partecipante



LEZIONI DI COMUNICAZIONE PER SENTIRE CIO CHE NON VIENE DETTO

L'arte dell'accoglienza nelle imprese turistico-ricettive

Accogliere è un'arte: richiede empatia, capacità di risoluzione assertiva dei problemi, conoscenza delle componenti psicologiche che intervengono nella vendita del servizio turistico.

Saper gestire le dinamiche che regolano la comunicazione interpersonale diventa la base del successo.

L'approccio al tema è innovativo perché verranno affrontati i processi comunicativi e gli scambi relazionali più efficaci con metodologie multimediali. I partecipanti potranno così individuare strategie e meccanismi pratici da utilizzare non solo nell'ambito professionale dell'accoglienza, ma anche in quello della vita personale.

Contenuti

> **Il processo comunicativo** > L'empatia > **La gestualità del corpo** > Il contenuto verbale: il linguaggio efficace > **Il tono della voce** > I comportamenti comunicativi
> **La gestione del fraintendimento** > L'ascolto attivo > **Il cliente contento**

Durata. 1 giornata

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 450,00 +IVA a partecipante

IL SUCCESSO NEL PROPRIO LAVORO

Saper dirigere se stessi e i propri collaboratori



Il management indica lo svolgimento di determinate attività, mentre la leadership indica lo stile con il quale queste attività vengono svolte. Essere un manager ed un leader riconosciuto dal gruppo è direttamente commisurato alla capacità di ispirare condivisione e coinvolgimento avendo ben chiara la meta strategica da raggiungere.

Il seminario è utile a comprendere i limiti dei comportamenti tradizionali e a scoprire un nuovo modello di comportamento.

Contenuti

> **La scoperta dei propri punti deboli** > L'organizzazione del proprio lavoro ovvero mettere a sistema i post-it > **Time management: il gioco delle priorità** > Manager o leader? > **Stili di leadership e management situazionale** > Le relazioni assertive e le relazioni non assertive > **Le leve di motivazione individuale e di gruppo** > La delega > **La gestione delle criticità**

Durata. 2 giornate

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 700,00 +IVA a partecipante

L'ARS ORATORIA: SAPER PARLARE IN PUBBLICO



Obiiettivo del seminario è quello di permettere ai partecipanti di comunicare al meglio le proprie idee e le proprie emozioni, riuscendo ad entrare in sintonia con gli altri interlocutori, in tutte le occasioni in cui ci si trova di fronte al pubblico. Si prevedono prove pratiche individuali con il supporto della telecamera.

Contenuti

- > **Analisi delle basi della comunicazione** > La parola, il tono, la gestualità
- > **Studio del tono della voce: intensità, timbro, modulazione, dizione** > Il peso della comunicazione non verbale: il linguaggio del proprio corpo come mezzo di comunicazione
- > **La gestione dell'apertura e della chiusura** > La preparazione di una presentazione
- > **Come affrontare gli imprevisti** > La gestione dell'obiezione
- > **Come gestire lo spazio fisico** > La comunicazione persuasiva

Durata. 2 giornate

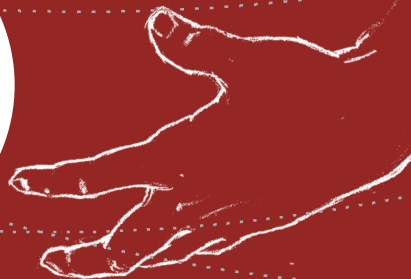
Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 800,00 +IVA a partecipante



BENESSERE AZIENDALE

La condizione per lavorare bene e vincere le sfide competitive del mercato nasce dalla capacità di creare una squadra motivata in grado di gestire la complessità interna ed esterna all'azienda.



> 76. TEAM BUILDING E TEAM WORKING > 77. FARE MERCATO: STRATEGIE VINCENTI PER UN'IMPRESA DI SUCCESSO > 78. CONTROLLO E ANALISI DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ TURISTICHE > 79. LA GESTIONE DELLA SICUREZZA SUL LAVORO ALLA LUCE DEL NUOVO TESTO UNICO 2008 NELLE ATTIVITÀ TURISTICO RICETTIVE > 80. L'EVOLUZIONE DEI GUSTI E DEI CONSUMI TURISTICI > 81. COME RENDERE PIÙ ACCATTIVANTE L'IMMAGINE DELL'ALBERGO: PILLOLE DI VISUAL MERCHANDISING

TEAM BUILDING E 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 squadra migliora la qualità ed aumenta la capacità di raggiungere buoni risultati. Ai partecipanti verranno forniti strumenti e tecniche del lavoro di squadra.

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**

Durata. 1 giornata

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 450,00 +IVA a partecipante

FARE MERCATO: STRATEGIE VINCENTI PER UN'IMPRESA DI SUCCESSO



Il termine **MARKETING** si traduce "fare mercato".
Per fare mercato, l'impresa deve avere un buon prodotto e deve sostenerne l'offerta con adeguate azioni promozionali e pubblicitarie.

Il marketing, quindi, è una funzione strategica che tutte le imprese, di fatto, sviluppano sebbene non sempre mettendo a sistema competenze e professionalità conseguenti. La liberalizzazione dei mercati, costringe anche i settori sino ad oggi in regime di protezione (licenze contingentate) a misurarsi con capacità e nuove competenze imprenditoriali.

Contenuti

> **Le fasi del marketing plan** > Il marketing integrato > **Il marketing mix** > Il direct marketing > **Il prodotto e il servizio** > La politica dei prezzi > **Gli strumenti di marketing**
> La pubblicità – metodi tradizionali e metodi innovativi

Durata. 2 giornate

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 700,00 +IVA a partecipante

CONTROLLO E ANALISI DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ TURISTICHE

78



La gestione amministrativa e finanziaria dell'impresa è, di sicuro, una delle più importanti e tipiche attività dell'imprenditore.

La conoscenza delle "regole", delle norme e delle pratiche per la formazione del bilancio e per una corretta gestione amministrativa e finanziaria, è doverosamente indispensabile per l'imprenditore.

Queste conoscenze non sostituiranno l'apporto professionale del Commercialista, ma permetteranno il controllo della situazione aziendale e la capacità di effettuare le scelte di gestione.

Contenuti

> **Le diverse tipologie di costo** > Contribuzione e fatturato di equilibrio > **Analisi di bilancio** > Rating bancario > **Cenni elaborazione budget aziendali**

Durata. 3 giornate

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 1.300,00 +IVA a partecipante

LA GESTIONE DELLA SICUREZZA SUL LAVORO ALLA LUCE DEL NUOVO TESTO UNICO, 2008 NELLE ATTIVITÀ TURISTICO RICETTIVE



Il seminario si propone di fornire una panoramica compiuta degli adempimenti e dei criteri operativi conseguenti alla valutazione dei rischi in aziende turistico/ricettive. La metodologia si avvale di quadri sinottici degli adempimenti legislativi e delle buone pratiche comparati ai rischi presenti in letteratura per le singole tipologie di attività.

Contenuti

- > **La legislazione di riferimento** > I rischi per tipologia di attività presenti nella letteratura di settore
- > **Gli adempimenti burocratici e le buone pratiche**
- > Come predisporre il documento di valutazione dei rischi e il piano di emergenza

Durata. 1 giornata

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 450,00 +IVA a partecipante

L'EVOLUZIONE DEI GUSTI E DEI CONSUMI TURISTICI



Chi è il turista di oggi?
Il seminario si propone l'obiettivo di delinearne le caratteristiche ed 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

Durata. 1 giornata

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 450,00 +IVA a partecipante

COME RENDERE PIÙ ACCATTIVANTE L'IMMAGINE DELL'ALBERGO

Pillole di visual merchandising



Viviamo in un mondo nel quale sta cambiando la motivazione d'acquisto che da soddisfazione del bisogno diventa il piacere di vivere un'esperienza unica. Per distinguersi dai competitori ed avere successo, è determinante per l'albergo accogliere il cliente in luoghi emotivamente coinvolgenti, spazi relazionali che attraggono l'attenzione per la personalità che posseggono e per la capacità di trasmettere in modo forte e chiaro l'identità dell'azienda.

Contenuti

> **Individuazione del mood albergo (design, storico, business, ecc)** > Analisi degli elementi caratterizzanti e delle "stonature" > **Individuazione del target fruitore**
> Posizionamento dell'albergo > **Analisi percettiva dello spazio** > Analisi dello stato di fatto: punti di forza e punti di debolezza > **Visual layout e display** > Corporate Identity

Durata. 1 giornata

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 450,00 +IVA a partecipante



TECNICHE MANAGERIALI

L'evoluzione dei contesti organizzativi, del mercato del lavoro e delle professioni ha mutato profondamente le esigenze di gestione delle persone e delle competenze delle imprese. Per chi vuole gestire le risorse umane sono importanti capacità nuove.



> **84. TECNICHE DI COMUNICAZIONE AZIENDALE** > **85. TECNICHE DI SELEZIONE DEL PERSONALE** > **86. TECNICHE DI NEGOZIAZIONE**

TECNICHE DI COMUNICAZIONE AZIENDALE



Il seminario 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 briefing aziendale > **La gestione del de-briefing**

Durata. 2 giornate

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 700,00 +IVA a partecipante

TECNICHE DI SELEZIONE DEL PERSONALE



Il seminario 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 dello stesso.

Contenuti

> **La preparazione della job description** > I canali di reclutamento > **Lo screening e l’analisi dei curricula** > La gestione del colloquio > **La valutazione delle candidature: aspetti psicologici ed effetti distortenti** > L’inserimento in azienda

Durata. 2 giornate

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 700,00 +IVA a partecipante

TECNICHE DI NEGOZIAZIONE



Nel seminario verranno approfondite le tecniche necessarie per effettuare una negoziazione efficace, ovvero il raggiungimento di un accordo tra due o più parti divise da interessi contrastanti.

L'intento è quello di sviluppare le capacità di svolgere trattative partendo da un presupposto di fondo: la transazione è soddisfacente quando lascia soddisfatti entrambi i negoziatori.

Contenuti

> **Sperimentazione di strategie assertive di negoziazione** > Il processo negoziale
> **La logica del cambiamento e dell'evoluzione come approccio relazionale nell'organizzazione** > La conoscenza reciproca: definizione degli scopi e degli obiettivi > **L'avvio del processo negoziale** > Il disaccordo ed il conflitto potenziale; le gestione dell'emotività; l'integrazione > **L'abbandono reciproco delle posizioni di partenza; il cambiamento** > Accordo di principio o definitivo

Durata. 2 giornate

Partecipanti. min. 10 max 12

Quota di partecipazione. € 700,00 +IVA a partecipante



**Bisogna che ricordiamo
sempre che nell'evoluzione
non ci sono scorciatoie.**

Lous Dembitz Brandeis

CORSI di FORMAZIONE
e AGGIORNAMENTO
2011 2011



**SERVICE
ALLE IMPRESE**

INDAGINI DI MERCATO



A chi si rivolge?

Il servizio viene proposto ad Enti, Associazioni ed Aziende.

Che cosa offre?

Rilevazione delle opportunità per l'avvio di nuove attività o per lo sviluppo di quelle esistenti.

Le buone pratiche

Analisi della domanda e dell'offerta con contestualizzazione del quadro giuridico di riferimento.

REALIZZAZIONE IMMAGINE AZIENDALE

A chi si rivolge?

Il servizio viene proposto a tutte le Piccole e Medie Imprese.

Che cosa offre?

Un servizio di comunicazione aziendale che, identificando l'impresa nel settore di appartenenza, ne valorizzi strategicamente le peculiarità.

Le buone pratiche

Studio, progetto, realizzazione e promocomunicazione dell'immagine coordinata

INFORMAZIONI GENERALI

90

COME ISCRIVERSI

Compilare e firmare il modulo di iscrizione scaricabile dal sito www.ebt.ve.it ed inviarlo via fax al numero **041.5093085**.

Per informazioni i nostri recapiti sono:

Tel. 041.5093059

e-mail ebtservice@ebt.ve.it

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

La quota di partecipazione include, oltre all'iscrizione al seminario, i coffee break, le colazioni di lavoro e il materiale didattico.

Per le aziende associate ad EBT area veneziana verrà praticato uno sconto del 20%.

Ogni seminario è a numero chiuso e le adesioni vengono accettate in ordine cronologico di ricezione del modulo di iscrizione.

ATTESTATO DI FREQUENZA

Al termine del seminario, ad ogni partecipante verrà rilasciato un attestato di frequenza.

EBT SERVICE S.r.l. si riserva la facoltà di rinviare, modificare o annullare il seminario programmato comunicandolo ai partecipanti via e-mail entro 3 giorni lavorativi precedenti la data di inizio del seminario con l'unico obbligo di rimborsare l'importo ricevuto senza oneri aggiuntivi. Ogni seminario verrà attivato solo al raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto.

RECESSO/MODALITÀ DI DISDETTA

In caso di rinuncia o di impossibilità a partecipare, gli iscritti dovranno comunicarlo via fax al numero **041/5093085** entro 5 giorni lavorativi dalla data d'inizio del seminario. In questo caso la quota di iscrizione versata verrà restituita integralmente. Qualora la comunicazione di recesso avvenga dopo questo termine ultimo o avvenga di fatto per la mancata partecipazione, sarà dovuto ad **EBT SERVICE S.r.l.** l'intero importo.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Attraverso bonifico all'atto dell'iscrizione.

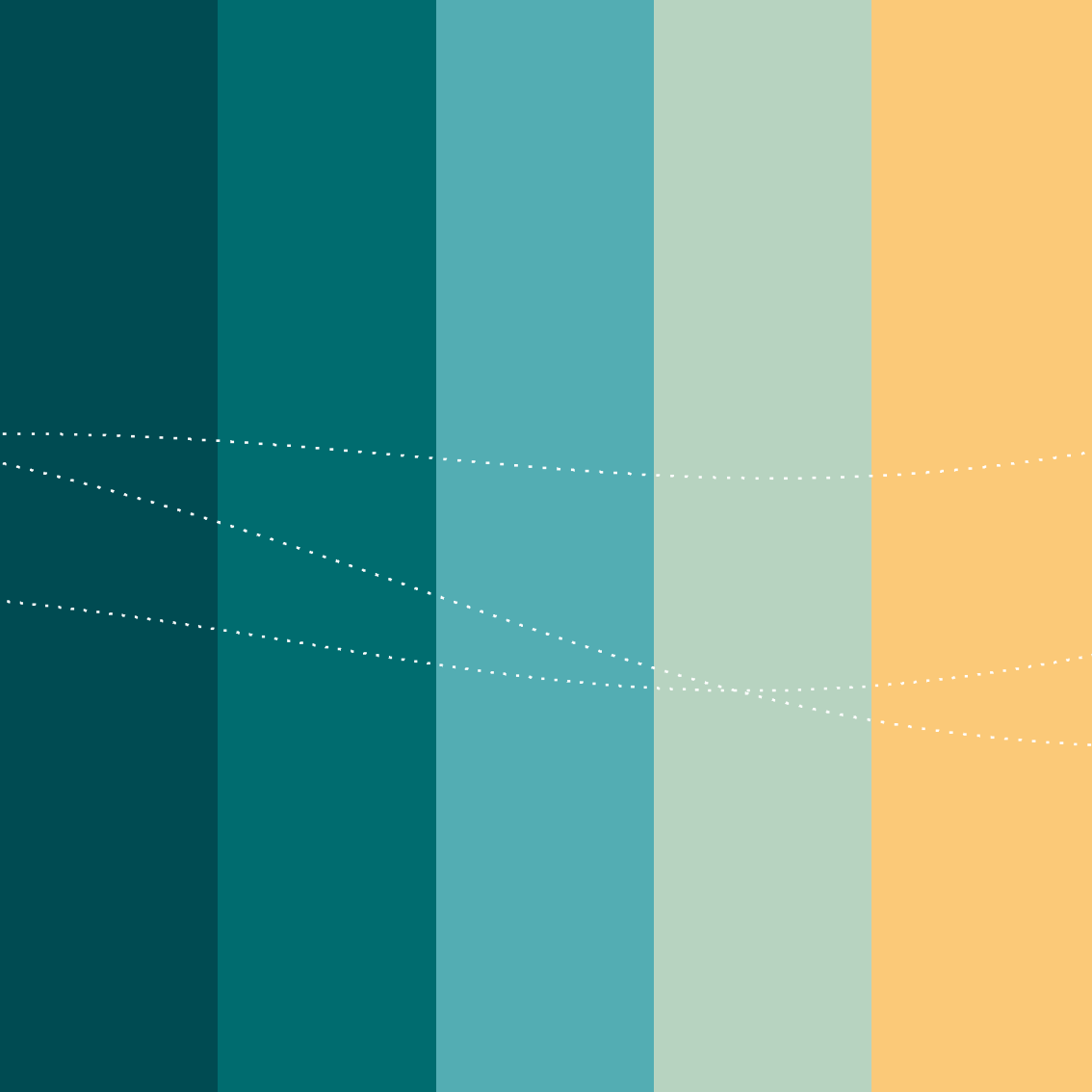


Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana

**Centro Direzionale Lybra
Via Delle Industrie 19/C/23
30175 Venezia Marghera
c/o VEGA Parco Scientifico e Tecnologico**

**Tel. 0415093133 – 3059 – 3041 – 3034
Fax 0415093085**

**www.ebt.ve.it
e-mail: info@ebt.ve.it**





EBT

Ente Bilaterale Turismo
dell'area veneziana