

AZIENDA PROPONENTE	TIPOLOGIA CORSO	DESCRIZIONE	DURATA IN ORE
<b>EBRTS FORMAZIONE PER LA BILATERALITÀ</b>	<b>Addetto Antincendio</b>	Alto Rischio	16 ORE + esami di idoneità tecnica con Commissione del V.F. Ministero
	<b>Addetto Antincendio</b>	Medio Rischio	8 ore
	<b>Addetto Antincendio</b>	Basso Rischio	4 ore
	<b>HACCP</b> (rivolto ai titolari e ai lavoratori delle aziende del settore alimentari, addetti e non alla manipolazione degli alimenti)	Sicurezza Alimentare per alimentaristi	12 ore
	<b>RSPP/ASPP</b> (Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione)	Modulo A	28 ore + esami
		Modulo B9	12 ore + esami
		Modulo C	24 ore + esami
	<b>Primo Soccorso</b>	il corso si rivolge agli addetti incaricati dell'attuazione delle misure di <b>pronto soccorso</b>	12 ore
	<b>RLS</b> (Rappresentanti Lavoratori per la Sicurezza)	Rivolto a uno o più lavoratori eletti o designati per rappresentare i restanti dipendenti dell'azienda per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro.	32 ore
	<b>Manovra Ascensori</b>	rivolto ai manutentori - ai custodi - ricevimento - addetti ai piani	4 ore
	<b>Video Terminali</b>	rivolto agli operatori video terminalisti	4 ore
	<b>Informativa Dlgs 81/08 art. 36 e 43</b>	tutto il personale	4 ore
<b>Corso di Evacuazione</b>	Il corso si propone di attuare le disposizioni previste dal D.M. 10/03/98 "Criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro", che prevede a cadenza annuale l'obbligo di effettuare la prova di evacuazione con il duplice scopo di verificare nella pratica la procedure descritta nel piano di emergenza e addestrare i lavoratori ad adottare in emergenza comportamenti corretti.	4 ore	
<b>EBRTS FORMAZIONE DI BASE</b>	<b>Corso Assistente Housekeeper</b>	Il Corso per assistente Governante è dedicato a chi già conosce il mondo alberghiero e vuole approfondire le proprie conoscenze, a chi voglia apprendere le tecniche moderne di gestione dell'Housekeeping in albergo ed intraprendere la <u>carriera di assistente Housekeeper</u>	Full immersion di tre giorni
	<b>Inglese Base</b>	comprendere la conversazione principale ed usare espressioni di tipo quotidiano e frasi indispensabili per soddisfare bisogni di tipo concreto, <u>riuscire ad interagire con la clientela straniera in modo ottimale</u>	40 ore (20 teoria - 20 pratica)
	<b>Tedesco Base</b>	(vd. Inglese)	40 ore (20 teoria - 20 pratica)
	<b>Spagnolo Base</b>	(vd. Inglese)	40 ore (20 teoria - 20 pratica)
	<b>Italiano per stranieri</b>	(vd. Inglese)	40 ore (20 teoria - 20 pratica)
	<b>Russo Base</b>	(vd. Inglese)	40 ore (20 teoria - 20 pratica)
	<b>Web Marketing nel Turismo</b>	formare esperti di web marketing per la promozione e vendita dei servizi turistici sul canale internet	20 ore (10 teoria - 10 pratica)
	<b>Informatica</b>	Sapere utilizzare il PC, i software di base e applicativo, di Internet e della posta elettronica	44 pre (22 teoria - 22 paratica)
	<b>La Gestione del Servizio di Accoglienza</b>	formare il personale su tecniche innovative del servizio di accoglienza; migliorare le competenze di gestione della sala, degli alloggi, dei servizi di relax quali centro benessere e fitness; sviluppare l'orientamento al cliente	20 ore (6 teoria - 14 paratica)
	<b>La Cucina per Celiaci</b>	formare esperti del servizio di ristorazione per celiaci; creare nuovi menu	16 ore (4 teoria - 12 pratica)
	<b>La Gestione e Organizzazione della Colazione</b>	formare esperti del servizio di gestione della colazione	20 ore (6 teoria - 14 paratica)
	<b>Comunicazione e lavoro di squadra</b>	sviluppo delle competenze relazionali riguardo alle abilità comunicative e al lavoro di squadra, di risoluzione di problemi e di gestione del tempo al fine di rendere più funzionale l'interazione nei rapporti di lavoro tra colleghi e con i clienti	18 ore (9 teoria - 9 pratica)

# FORMAZIONE MANAGERIALE

<b>Corso di Revenue Management</b>		17 - 18 e 19 Giugno 2009 Palermo
<b>Corso di Event Manager</b>		13 - 14 e 15 Maggio 2009 Catania
<b>Corso di Revenue Management Avanzato</b>		23 - 24 e 25 Settembre 2009 Catania e 02 - 03 e 04 Dicembre 2009 Palermo
<b>Alfabetizzazione Informatica</b>	Come è fatto un computer - Il Sistema Operativo: Windows Usare Windows - Il Mouse - I Dischi - Personalizzazione dell'Ambiente di Lavoro- Internet - Posta Elettronica	
<b>Comunicazione</b>	La comunicazione - La comunicazione assertiva - L'ascolto nei processi comunicativi -Principi e stili di negoziazione - La gestione delle obiezioni - Esercitazione: Le situazioni difficili con i Clienti - La self- efficacy - Chiusura dei lavori	
<b>Contact Center - Call Center - Help Desk</b>	Apertura e presentazione - Scenario - Qualità del Servizio e Soddisfazione del Cliente - Processi - Call Center - La Comunicazione Efficace - La specificità della comunicazione telefonica - Chiusura dei lavori.	
<b>Front Line e gestione della comunicazione con il cliente</b>	Specificità e natura dei servizi - Il front-line e il processo di vendita - Qualità e performance - La costruzione della relazione - Supportare la decisione del Cliente - Il processo di negoziazione - Il colloquio di vendita - Esercitazione: La situazione difficile con i clienti - Feedback e chiusura	
<b>Project &amp; Time Management</b>	Apertura e presentazione - Pianificazione e progettazione - Lavorare per progetti - L'analisi dei bisogni - La pianificazione e la programmazione - Il processo di programmazione e controllo - Esercitazione: Le competenze del Project Manager - Abilità specifiche nei progetti: la negoziazione - Chiusura dei lavori.	
<b>Public Speaking</b>	Apertura e presentazione - Modelli efficaci della comunicazione in pubblico - Introduzione all'arte oratoria - Leadership ed espressività - La preparazione e la costruzione del discorso Esercitazioni/Simulazioni - La gestione delle situazioni problematiche -Chiusura dei lavori.	
<b>Responsabilità Sociale delle Imprese</b>	Relazione su i concetti di "Etica" e "Responsabilità" - La Responsabilità sociale d'Impresa nel Gruppo - Stakeholder Theory - La Carta dei Valori - Formazione e Comunicazione Interna - Esercitazione: Il dilemma etico - Chiusura dei lavori.	
<b>Stress Management</b>	Apertura e presentazione - Riflessione iniziale sulla gestione dello stress - "Effort- rewards imbalance model" - La gestione efficace dello stress - Il cambiamento come variabile chiave - La gestione dello stress nel gruppo di lavoro - L'Eustress: lo stress buono - Esercitazione: Le cose da evitare - Chiusura e conclusioni.	
<b>Sviluppo Organizzativo</b>	Leader e manager - Gestire e Valorizzare le Persone: principi, logiche e strumenti - Comunicazione e stile gestionale giornata precedente - Lo sviluppo delle persone - Ripresa del modello e degli strumenti - Feedback e chiusura.	
<b>Tecniche di vendita</b>	Presentazione e apertura: Il processo di vendita -Evoluzione del mercato, Key Issues Polarity Map - Il colloquio di vendita - La gestione delle obiezioni Esercitazione: Preparazione al Role Playing - La chiusura dell'intervista: Qualità del servizio e soddisfazione del cliente - Post contatto: Condizioni di efficienza e qualità - Feedback e chiusura .	
<b>Time Management</b>	Apertura e presentazione - Riflessione iniziale sulla gestione del tempo - I tempi del cambiamento - La gestione efficace del tempo Autodiagnosi delle modalità personali di padronanza del tempo - La gestione del tempo nel gruppo di lavoro: il governo del proprio tempo ed il rispetto di quello altrui - Priorità: ottimizzazione del tempo - Pianificazione e progettazione - Esercitazione: pianificazione e programmazione di un progetto - Chiusura e conclusioni	

**60% attività di aula**  
**20% di autoapprendimento**  
**20 % di training on the job**  
**totale 8 ore**

# FORMAZIONE MANAGERIALE

	<p><b>BASILEA 2 - Le nuove regole di accesso al credito: la necessità di non trovarsi impreparati per poter dialogare nello stesso linguaggio delle banche. Attraverso l'esame di "case histories" (casi reali aziendali), sarà possibile analizzare e risolvere le problematiche più assillanti per le PMI; nella fattispecie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quale è il modello di Bilancio da presentare alle banche;</li> <li>• come si può determinare il proprio rating, in modo da evitare brutte sorprese;</li> <li>• come si può individuare la banca meno onerosa;</li> <li>• in quale modo si può conoscere il fabbisogno monetario della propria azienda;</li> <li>• come si può costruire un modello di budget di cassa per stabile con congruo anticipo l'ammontare delle linee di credito necessarie a supportare il processo produttivo</li> </ul>	<p>Il decalogo introdotto da Basilea 2. Quali sono gli strumenti di analisi e programmazione finanziaria da impiegare in azienda</p> <p>Che cosa sono gli indici di bilancio e perché vengono utilizzati; quali sono gli elementi che concorrono alla costruzione del rating</p> <p>Come si determina il TAEG del conto corrente per individuare la banca più onerosa Come si costruisce un modello per la gestione dei flussi di cassa in modo da conoscere le reali esigenze finanziarie della propria azienda</p>	<p>n. 1 ora</p> <p>n. 4 ore</p> <p>n. 3 ore</p>
	<p>Seminario "Adozione dei modelli di organizzazione ex Dlgs 231/01"</p>	<p>Il D.lgs. 231/2001: quadro normativo e ambito applicativo Il rischio legale di contestazione di illeciti come rischio d'impresa I modelli di organizzazione ex D.lgs. 231/01 come unico strumento per la riduzione del rischio legale d'impresa I soggetti obbligati e soggetti ad alto rischio legale: percezione di finanziamenti o agevolazioni pubblici comunitari, nazionali e regionali – Rapporti con gli obblighi relativi alla certificazione di bilancio Cosa fare: costruzione personalizzata dei modelli in base al rischio, le deleghe ed i controlli, l'onere della prova Casi pratici di contestazione dei reati presupposto e funzione esimente dei modelli di organizzazione Mancata adozione dei modelli di organizzazione: sanzioni pecuniarie ed interdittive</p>	<p>4 ore</p>
	<p>AREA MANAGERIALE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestione dei servizi turistici in ottica qualità: dalla progettazione del Sistema Qualità alla Certificazione</li> <li>• Budgeting e controllo di gestione nelle imprese turistiche</li> <li>• Pianificazione e valutazione degli investimenti</li> <li>• Le opportunità per le imprese turistiche siciliane nella nuova programmazione 2007-2013</li> <li>• Ricambio generazionale nelle imprese turistiche</li> </ul>	
	<p>AREA SVILUPPO MERCATI E COMUNICAZIONE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuove offerte turistiche per nuove motivazioni di viaggio: dal turismo naturalista al turismo attivo, dal turismo della salute al turismo letterario</li> <li>• Strumenti innovativi di comunicazione per le imprese turistiche</li> <li>• Turismo e marketing turistico esperienziale</li> <li>• Allestimenti innovativi e interattivi</li> <li>• Creazione e sviluppo di un'offerta turistica integrata (comprensiva di servizi attraverso la realizzazione di partnership) legata al territorio</li> <li>• Progettare un distretto turistico: modelli di gestione, strumenti e finanziamenti attivabili</li> </ul>	
	<p>AREA DI SISTEMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La valorizzazione dei "centri minori": circuiti e reti per la riscoperta e la rivitalizzazione dei piccoli paesi con la formula del "paese-albergo"</li> <li>• Europrogettazione e strumenti di finanza agevolata per lo sviluppo dei sistemi turistici locali</li> <li>• Responsabilità sociale e sostenibilità ambientale del turismo: azioni e strumenti per il turismo responsabile</li> </ul>	
	<p>SCRIVERE IN MODO EFFICACE E CREATIVO</p>	<p>Comunicare attraverso la scrittura ai tempi di internet</p>	<p>1 giornata</p>
	<p>SOCIAL NETWORKING</p>	<p>Il social Network come strumento di marketing relazionale</p>	<p>1 giornata</p>
	<p>L'ALBERGO ECOLOGICO</p>	<p>L'albergo come strumento per comunicare la sensibilità ecologica e sociale ed attrarre la fascia sempre più ampia di turisti eco-sostenibili</p>	<p>1 giornata</p>
	<p>DIVERSITY MANAGEMENT</p>	<p>Integrare la diversità culturale di genere di età... per accogliere sempre meglio il turista globale</p>	<p>1 giornata</p>
	<p>HOTEL CREATIVO</p>	<p>Avviare un laboratorio di innovazione e creatività con lo staff dell'hotel per essere sempre un passo avanti</p>	<p>1 giornata</p>