

## PROGRAMMA ATTIVITA' FORMATIVA 2010-2011

### Area Linguistica

- **Inglese base** – durata 40 ore  
Inizio Gennaio 2011
- **Inglese avanzato** – durata 40 ore  
Inizio Gennaio 2011

### Area Informatica

- **Informatica e Web marketing** – durata 20 ore  
Inizio Gennaio 2011

### Area Tecnica

- **Corso sulla Privacy – DLgs 196/03** (8 ore)  
si svolgerà a CA 22/11/10 SS 29/11/10 OLB 13/12/10
- **Corso per RSPP – Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione Datori di Lavoro DLgs 81/08** (16 ore)  
si svolgerà a CA 10-11/01/2011  
SS 24-25/01/2011  
OLB 14-15/02/2011
- **Corso per RLS – Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza – DLgs 81/08** (32 ore)  
si svolgerà a CA 14-21-28/03/2011 04/04/2011  
SS 02-09-16-23/05/2011  
OLB 06-13-20-27/06/2011

### Area Management

- **La normativa dei rapporti di lavoro nel settore turistico: profili contrattuali, flessibilità, controversie** (8 ore)  
si svolgerà a CA 02/12/10 OR 03/12/10 NU 04/12/10 OLB 16/12/10 SS 17/12/10

### Area Marketing

- **Marketing di apprendimento: imparare dagli errori** (8 ore)  
si svolgerà a CA 31/01/11 OR 01/02/11 SS 02/02/11 OLB 03/02/11 NU 04/02/11
- **L'innovazione dei servizi turistici per la soddisfazione del cliente** (8 ore)  
si svolgerà a CA 21/02/11 OR 22/02/11 SS 23/02/11 OLB 24/02/11 NU 25/02/11

### Area F&B

- **Corso per Sommelier 1° livello** (30 ore)  
si svolgerà a CA e OR Marzo 2011 OLB autunno 2011
- **Corso per Barman 1° livello** (39 ore)  
si svolgerà a CA autunno 2011 SS autunno 2011

## Lingue straniere

Il Corso di **Inglese base**, della durata di 40 ore, è indirizzato a lavoratori o titolari di impresa in possesso di una scarsa conoscenza della lingua.

Viene organizzato a CA OR NU SS OT.

Il Corso di **Inglese avanzato**, della durata di 40 ore, è per coloro che hanno conseguito l'attestato di 1° livello o per chi ha già conoscenze avanzate della lingua.

Viene organizzato a CA OR NU SS OT.

Le lezioni sono tenute da docenti bilingue abilitati all'insegnamento della lingua.

I partecipanti ricevono il materiale didattico e, solo coloro che avranno frequentato regolarmente le lezioni e superato il test finale, l'**Attestato di Partecipazione**.

## Informatica

Il corso di **Informatica e Web Marketing** è per coloro in possesso di una buona conoscenza di base. Affronta il pacchetto Office – Word, Excel, Access – Internet, Posta Elettronica e Web Marketing.

I partecipanti ricevono il materiale didattico e, solo coloro che avranno frequentato regolarmente le lezioni e superato il test finale, l'**Attestato di Partecipazione**.

Il corso si terrà presso scuole accreditate per la formazione e certificazione informatica.

Le 20 ore di corso vengono suddivise in 1 lezione settimanale di 3 ore, con 15 persone per classe.

## CORSO PRIVACY DLGS 196/03

### per Responsabili e Incaricati al trattamento dei dati personali

**Durata:** 8 ore (1 giornata)

#### **Obiettivi del corso:**

L'obiettivo principale è quello di dotare il personale delle conoscenze ed abilità, che, unitamente all'esperienza, ne migliorino le competenze e consentano un trattamento corretto dei dati personali.

In particolare gli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere con il piano di addestramento sono:

- Conoscere la normativa vigente in materia di privacy
- Individuare le proprie mansioni inerenti al trattamento dei dati personali all'interno della struttura aziendale
- Acquisire una metodologia di trattamento dei dati personali conforme alla normativa vigente
- Conoscere le documentazione da produrre per effettuare un trattamento conforme
- Conoscere gli adempimenti in materia di videosorveglianza.

#### **Figure previste:**

- Titolare del trattamento
- Responsabili del trattamento
- Incaricati alle copie di sicurezza delle banche dati
- Incaricati del trattamento

#### **Metodologia e programma del corso:**

Si svolgeranno lezioni frontali con l'ausilio di presentazioni multimediali dedicando maggior tempo agli argomenti critici. Maggiore rilevanza sarà data ai concetti relativi all'applicabilità del Dlgs 196/03 negli enti turistici, agenzie viaggio e negli alberghi e a far acquisire al personale la consapevolezza che il ruolo che svolge è indispensabile perché il trattamento dei dati sia operato in conformità alla normativa vigente soprattutto nell'ottica di un miglioramento continuo e costante dell'azienda.

**Modulo 1 - 4 ore totali: 30 min + 3 ore + 30 min**

**Test iniziale 30 minuti**

- Questionario iniziale sulle conoscenze pregresse

Il questionario ha lo scopo di valutare il livello di conoscenza degli incaricati al trattamento prima di effettuare il corso e serve a dimostrare il livello di preparazione raggiunto a fine corso;

**Il Dlgs 196/03 e le misure minime di sicurezza 3 ore**

*(lezioni frontali con proiezione di diapositive powerpoint e coinvolgimento dei corsisti)*

**Programma:**

- ✚ *Struttura del Dlgs. 196/03 e principi fondamentali*
- ✚ *I Tipi di dati, imparare a riconoscere i dati sensibili*
- ✚ *Le misure minime di sicurezza*
- ✚ *Dati trattati con l'ausilio di strumenti elettronici*
- ✚ *Dati trattati senza l'ausilio di strumenti elettronici*
- ✚ *L'organigramma aziendale: la nomina delle figure e dei profili di incarico previsti.*
- ✚ *Le Istruzioni da impartire agli incaricati per consentire un corretto trattamento dei dati*
- ✚ *Le misure per il rispetto dei diritti degli interessati*
- ✚ *Le Sanzioni*

**Test finale 30 minuti**

- ✚ *Questionario finale di verifica dell'apprendimento del modulo*
- ✚ *Questionario finale di gradimento del modulo*

**Modulo 2 - 4 ore totali: 30 min + 3 ore + 30 min**

**Test iniziale 30 minuti**

- Questionario iniziale sulle conoscenze pregresse

Il questionario ha lo scopo di valutare il livello di conoscenza degli incaricati al trattamento prima di effettuare il corso e serve a dimostrare il livello di preparazione raggiunto a fine corso;

**I Documenti per un corretto trattamento dei dati 3 ore**

*(lezioni frontali con proiezione di diapositive powerpoint e coinvolgimento dei corsisti)*

**Programma:**

- ✚ *Struttura del Dlgs. 196/03 e principi fondamentali*
- ✚ *Ambito applicativo del codice della privacy*
- ✚ *Il Documento Programmatico sulla sicurezza*
- ✚ *Le regole da rispettare per la videosorveglianza*
- ✚ *Esempi pratici di Documento programmatico sulla sicurezza*
- ✚ *Esempi pratici di informativa e consenso*
- ✚ *Check in: il rispetto delle norme "TU delle Leggi di Pubblica Sicurezza" e loro correlazione con il Codice Privacy*
- ✚ *Marketing, comunicazione e profilazione del Cliente*
- ✚ *Le misure per il rispetto dei diritti degli interessati*
- ✚ *La comunicazione di dati all'interessato*
- ✚ *Gestione della documentazione*
- ✚ *Front office: la richiesta di utilizzo di Internet e le norme antiterrorismo*
- ✚ *Prove pratiche ed esempi*

**Test finale 30 minuti**

- ✚ *Questionario finale di verifica dell'apprendimento del modulo*
- ✚ *Questionario finale di gradimento del modulo*

## **Corso per Datori di Lavoro con nomina di RSPP Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione**

**Datori di lavoro - 16 ore - D.M. 16/01/1997 - Art. 34 comma 2 D.Lgs. 81/08**

### **Contenuti conformi al DM 16/01/1997 :**

- Il quadro normativo in materia di sicurezza dei lavoratori e la responsabilità civile e penale
- Gli organi di vigilanza e di controlli nei rapporti con le aziende
- La tutela assicurativa, le statistiche ed il registro degli infortuni
- I rapporti con i rappresentanti dei lavoratori
- Appalti, lavoro autonomo e sicurezza
- La valutazione dei rischi;
- L'informazione e la formazione dei lavoratori
- I principali tipi di rischio e le relative misure tecniche, organizzative e procedurali di sicurezza
- I dispositivi di protezione individuale
- La prevenzione incendi ed i piani di emergenza;
- la prevenzione sanitaria.

**Destinatari:** datori di lavoro con nomina di RSPP o chiunque voglia avere una formazione di base sugli adempimenti relativi alla sicurezza in azienda.

## Corso per RLS

### Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza

Il corso è obbligatorio per i lavoratori che siano stati eletti Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza all'interno della propria azienda.

Il Programma è conforme alla normativa vigente.

**Durata:** 32 ore - Art. 37 D.Lgs. 81/08 (4 incontri da 8 ore per l'intera giornata)

#### Contenuti :

##### Prima Giornata – Modulo 1

###### *Test iniziale*

- Questionario iniziale di conoscenza delle nozioni pregresse

###### *Il quadro normativo:*

- + *I principi costituzionali, civilistici e penalistici;*
- + *Il DPR 547/55, il DPR 303/56 ed il D.Lgs. 277/91, il D.Lgs.626/94;*
- + *Il D.Lgs.81 del 9/04/08 e s.m.i.: la nuova impostazione organizzativa e gestionale della salute e della sicurezza del lavoro*

##### Prima Giornata – Modulo 2

###### *I rapporti tra le parti sociali:*

- + *La partecipazione dei lavoratori alla gestione della salute e della sicurezza del lavoro;*
- + *Il ruolo del Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;*
- + *Gli organismi paritetici.*

##### Seconda Giornata – Modulo 3

###### *Il documento della sicurezza:*

- + *La valutazione dei rischi;*
- + *Individuazione delle misure di prevenzione e protezione da adottare;*
- + *Programmazione e pianificazione delle procedure di sicurezza;*
- + *Misure di miglioramento nel tempo.*

##### Seconda Giornata – Modulo 4

###### *La sicurezza del lavoro:*

- + *Luoghi di lavoro;*
- + *Impianti elettrici;*
- + *Altri impianti*
- + *Macchine ed attrezzature*

**Terza Giornata – Modulo 5**

**La comunicazione:**

- ✚ *Tecniche di comunicazione;*
- ✚ *Comunicazione interpersonale e di gruppo in relazione al ruolo partecipativo dei lavoratori e del loro Rappresentante;*
- ✚ *Dibattito sugli argomenti trattati.*

**Terza Giornata – Modulo 6**

**L'igiene del lavoro:**

- ✚ *Agenti fisici (rumore, vibrazioni, microclima, illuminamento;)*
- ✚ *Dispositivi di protezione individuale e collettiva;*
- ✚ *Movimentazione manuale dei carichi;*
- ✚ *Agenti chimici, biologici e cancerogeni.*

**Quarta Giornata – Modulo 7**

**L'igiene del lavoro:**

- ✚ *Videoterminali.*

**La sorveglianza sanitaria ed il primo soccorso:**

- ✚ *Il medico competente;*
- ✚ *La sorveglianza sanitaria;*
- ✚ *Nozioni di primo soccorso.*

**Quarta Giornata – Modulo 8**

**La prevenzione incendi e gestione delle emergenze:**

- ✚ *Nozioni di prevenzione incendi;*
- ✚ *Piani emergenza ed evacuazione;*
- ✚ *La squadra di gestione delle emergenze;*
- ✚ *Nozioni sulla gestione delle emergenze.*

**Test finale ;**

- ✚ *Questionario finale di verifica dell'apprendimento*
- ✚ *Questionario di gradimento del corso*

## **La normativa dei rapporti di lavoro nel settore turistico: profili contrattuali, flessibilità e controversie**

**Durata:** 8 ore (1 giornata)

### **Contenuti:**

- Il contratto nazionale dei lavoratori del settore turistico
- Le pari opportunità in Europa
- Sicurezza sui luoghi di lavoro: la legge 81/08
- Quale contratto applicare alle diverse categorie, tipologie e qualifiche di lavoratori
- Diritti e doveri del personale
- Le risorse umane nel turismo: la chiave del successo
- La gestione dei rapporti con il consulente del lavoro: scelta, servizi e costi
- La gestione del contenzioso con i dipendenti: le tipologie, le sedi, il costo

## **Marketing di apprendimento: imparare dagli errori**

**Durata:** 8 ore (1 giornata)

### **Contenuti:**

- Monitoraggio degli errori di strategia
- Analisi dei reclami
- Analisi del tasso di risposta (redemption) delle campagne promo commerciali
- Analisi del costo turista/promozione/ricavo
- Analisi della concorrenza e dei suoi comportamenti marketing oriented
- Le buone pratiche degli altri, individuazione delle proprie e confronto
- Individuazione degli asset intangibili della propria azienda turistica
- Analisi di case history

## **L'innovazione dei servizi turistici per la soddisfazione del cliente**

**Durata:** 8 ore (1 giornata)

**Contenuti:**

- La gestione della soddisfazione del cliente nel settore turistico
- L'importanza della Customer Satisfaction
- L'orientamento al turista
- Azioni per la fidelizzazione del turista
- Caratteristiche delle garanzie di successo
- La relazione con il turista come punto centrale della Customer Satisfaction
- I fattori che generano la soddisfazione del cliente: l'interfaccia organizzazione cliente
- Metodi "pratici" di rilevazione e misurazione della Customer Satisfaction
- Analisi dei reclami
- Misurazioni dirette ed indirette
- Indicatori di performance

## CORSO PER SOMMELIER 1° livello

Durata: 30 ore

Il corso è realizzato in collaborazione con l'AIS - Associazione Italiana Sommeliers – Regione Sardegna.

È composto da 15 lezioni della durata di 2 ore circa.

Gli argomenti trattati: la figura del sommelier, viticoltura, enologia, tecnica della degustazione, legislazione, cenni sull'enografia nazionale, birre e distillati, la cantina, autoverifica.

Per ogni lezione si terranno tre degustazioni guidate delle tipologie di vini più significativi dell'enologia sarda e non solo.

I supporti didattici permettono ai corsisti di partecipare alle lezioni e alle numerose prove di degustazione con attenzione e interesse, in modo efficace e divertente. Il materiale didattico comprende libri di testo, una valigetta con i bicchieri da degustazione e gli attrezzi.

I docenti sono abilitati e qualificati per le varie materie trattate.

## CORSO PER BARMAN

Durata: 39 ore

Il corso è organizzato in collaborazione con l'AIBES – Associazione Italiana Barmen e Sostenitore – Regione Sardegna.

Sarà condotto da esperti formatori barmen riconosciuti e autorizzati dall'AIBES, con interventi di tecnici ed esperti del settore.

Ha durata di 39 ore, suddivise in 13 lezioni.

Gli incontri prevedono lezioni teoriche e pratiche, alle quali seguiranno esercitazioni di miscelazione e composizione di cocktail e long drink, preparazioni di guarnizioni di frutta, ecc.

Argomenti: la figura del barman; tipologie di bar; le attrezzature; nozioni di merceologia e igiene del bar; aperitivi, vini liquorosi e aromatizzati; vino, spumante e champagne; birra e fermentazione; distillati di vino e cereali; liquori dolci e amari; analcolici; caffè e tutti i prodotti della caffetteria; comportamento professionale; controllo e stoccaggio delle merci.

I corsi partiranno a Novembre 2010 per concludersi a Giugno 2011.

Sono gratuiti, per partecipare occorre compilare e spedire la **Scheda di Partecipazione** allegata e versare una **CAUZIONE** di € 50,00, inviando copia del pagamento alla segreteria.

La cauzione verrà restituita al termine della stagione formativa.

Il Versamento si può effettuare con bollettino postale o bonifico bancario IBAN IT86A076011740000000762096 sul c/c Banco Posta 762096 intestato a Ente Bilaterale Turismo Sardegna, Via Enrico De Nicola 27, 09170 Oristano, specificando la Causale del versamento: Cauzione Corsi EBTS 2010/2011.

I corsi di 8 ore iniziano la mattina alle ore 9 e terminano alle ore 18, con pausa pranzo alle ore 13 offerta dall'Ente.

I partecipanti ricevono il materiale didattico e l'Attestato di Partecipazione.

Il corso per RSPP è destinato esclusivamente ai Datori di Lavoro, e si svolgerà in due giornate da 8 ore ciascuna.

Il corso per RLS, della durata di 32 ore, sarà suddiviso in quattro giornate da 8 ore ciascuna.

Entrambi verranno svolti in ottemperanza al DLgs 81/08, con rilascio del relativo Attestato di Frequenza.

Possono partecipare, a tutte le attività elencate, sia i titolari/gestori di attività turistiche che i lavoratori dipendenti, fissi o stagionali (fatta eccezione per i corsi sulla sicurezza), in regola col versamento delle quote associative dovute all'Ente come stabilito dal CCNL TURISMO.

I corsi, che vengono organizzati nelle varie province, si svolgeranno solo nelle sedi dove si sarà raggiunto un numero sufficiente di adesioni, pertanto il calendario proposto potrà subire modifiche.

Per ogni altra informazione o chiarimento contattare la Segreteria Regionale dell'Ente Bilaterale Turismo Sardegna al numero 0783/300024.