



**E.B.T.S.**

ENTE BILATERALE  
TURISMO SARDEGNA

**CATALOGO FORMATIVO**  
**2018 - 2019**

## INDICE CORSI

### **area LINGUE STRANIERE**

- INGLESE 30 ore
- TEDESCO 30 ore
- FRANCESE 30 ore

### **area SICUREZZA SUL LAVORO**

- ANTINCENDIO RISCHIO BASSO 4 ore
- ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO 8 ore
- ANTINCENDIO RISCHIO ALTO 16 ore
- BLS-D 5 ore
- FORMAZIONE LAVORATORI 8 ore
- RSPP 16 ore
- PRIMO SOCCORSO 12 ore

### **area IGIENE**

- HACCP ADDETTI base 4 ore
- HACCP RESPONSABILI avanzato 8 ore

### **area PROFESSIONALIZZANTE**

- AVVICINAMENTO AL VINO 12 ore
- HOUSEKEEPING 16 ore
- LA CUCINA PER INTOLLERANZE ALIMENTARI 16 ore
- SAPERI E SAPORI DELLA CUCINA MEDITERRANEA 16 ore

### **area GESTIONE e MANAGEMENT AZIENDALE**

- CORSO WEB MARKETING E WEB REPUTATION 8 ore
- ANALISI DEI COSTI E REDDITTIVITA' 8 ore
- GDPR - NUOVO REGOLAMENTO PRIVACY 4 ore
- COME VENDERE EMOZIONI ALLA MENTE PIGRA: NEUROMARKETING ED ECONOMIA COMPORTAMENTALE 24 ore
- APRIRSI AL MONDO CHE CAMBIA: NEUROSCIENZE DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE E PUBLIC SPEAKING EMOZIONALE 24 ore

## *\* Modalità di partecipazione \**

La stagione formativa inizia ad Ottobre 2018 per terminare ad Aprile 2019.

I corsi sono gratuiti, possono partecipare i titolari, gestori e i lavoratori dipendenti, fissi e stagionali, di [AZIENDE TURISTICHE IN REGOLA COL VERSAMENTO DELLE QUOTE ASSOCIATIVE DISCIPLINATE DAL CCNL TURISMO.](#)

Per partecipare occorre compilare la [SCHEDA DI PARTECIPAZIONE ON LINE](#) dal sito [www.ebtsardegna.org](http://www.ebtsardegna.org) sezione [FORMAZIONE](#), e allegare:

- per l'iscrizione del *lavoratore* copia dell'ultima busta paga,
- per l'iscrizione del *titolare/amministratore* copia dell'ultimo F24 aziendale.

*Non saranno accolte Schede incomplete dei dati richiesti.*

I corsi sono organizzati a Cagliari – Oristano – Sassari – Olbia – Nuoro, ma i lavori si svolgeranno solo nelle sedi dove si sarà raggiunto un numero minimo di adesioni, pertanto il calendario proposto potrà subire modifiche.

Le date di svolgimento dei corsi sono consultabili nel sito dell'Ente: sezione *FORMAZIONE - Calendario corsi*.

Ciascun corso prevede un numero massimo di partecipanti; in caso di elevato numero di adesioni l'Ente si riserva la facoltà di chiudere anticipatamente le iscrizioni, limitare i posti a disposizione per ciascuna azienda, selezionare le richieste.

LE CONFERME DI PARTECIPAZIONE, CON L'INDICAZIONE DELLE SEDI DI SVOLGIMENTO, ED EVENTUALI ALTRE INFORMAZIONI, SARANNO COMUNICATE DALL'ENTE DIRETTAMENTE AI PARTECIPANTI [TRAMITE E-MAIL](#).

Per ulteriori informazioni contattare la Segreteria dell'Ente Bilaterale Turismo Sardegna al numero 0783/300024, dal lunedì al venerdì h 9 – 19, o inviare una email a [info@ebtsardegna.org](mailto:info@ebtsardegna.org).

## *\* Contenuti Aree Tematiche \**

### **+ Area *LINGUE STRANIERE***

#### **INGLESE - TEDESCO – FRANCESE**

I corsi di lingue, della durata di 30 ore per ciascuna edizione, saranno curati da personale docente in possesso di comprovata competenza ed esperienza, in grado di garantire il pieno conseguimento degli obiettivi stabiliti in funzione delle azioni formative programmate.

È previsto un Test iniziale di valutazione linguistica individuale, per la composizione di gruppi di lavoro il più possibile omogenei. Saranno avviati esclusivamente i corsi con la classe al completo.

I corsi di primo livello si propongono di far acquisire le competenze necessarie per impostare semplici dialoghi in lingua nell'ambito professionale, e le capacità di base necessarie per comprendere ed elaborare brevi testi.

I corsi di livello più avanzato mirano a far acquisire adeguate competenze per una corretta ed efficace comunicazione professionale con la lingua straniera, e potenziare le capacità relative alla comprensione ed elaborazione di testi strutturati. Si propongono inoltre di migliorare la comprensione degli aspetti culturali più rilevanti per facilitare il livello di interazione, comunicazione e collaborazione con la clientela straniera.

### **+ Area *SICUREZZA SUL LAVORO***

#### **ANTINCENDIO RISCHIO BASSO 4 ore**

Si rivolge agli addetti della squadra antincendio per aziende a rischio basso, per fornire una formazione di base sulla prevenzione, protezione e sulle procedure da adottare per prevenire gli incendi e la presa visione e istruzioni sull'uso degli estintori portatili.

#### **ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO 8 ore**

Destinato a datori di lavoro, nonché lavoratori designati dal datore di lavoro, di attività a rischio medio, che svolgono il ruolo di addetto all'emergenza nei luoghi di lavoro e sono pertanto incaricati della prevenzione e lotta antincendio, dell'evacuazione in caso di pericolo grave ed immediato e, comunque, della gestione dell'emergenza, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 – art. 37 comma 9 e successive modifiche ed integrazioni.

#### **ANTINCENDIO RISCHIO ALTO 16 ore**

Destinato a datori di lavoro, nonché lavoratori designati dal datore di lavoro, di attività a rischio elevato, che svolgono il ruolo di addetto all'emergenza nei luoghi di lavoro e sono pertanto incaricati della prevenzione incendi e lotta antincendio, dell'evacuazione in caso di pericolo grave ed immediato e, comunque, della gestione dell'emergenza, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 – art. 37 comma 9 e successive modifiche ed integrazioni.

#### **FORMAZIONE LAVORATORI 8 ore**

(4 ore di formazione generale e 4 ore di formazione specifica)

Fornire ai lavoratori, che rientrano nella definizione riportata all'art. 2 comma 1 lettera a del D. Lgs. 81/08 operanti presso imprese appartenenti ai settori con livello di rischio basso, una formazione di tipo generale in materia di sicurezza e salute nel luogo di lavoro in applicazione alla normativa in vigore, e una formazione specifica connessa al livello di rischio di riferimento dell'azienda di appartenenza (basso).

## **PRIMO SOCCORSO 12 ore**

Rivolto a datori di lavoro, nonché lavoratori designati dal datore di lavoro, che svolgono il ruolo di addetto al pronto soccorso aziendale, ai sensi del D.M. 388/2003, presso aziende dei gruppi B e C, per far acquisire le nozioni teoriche e le abilità pratiche necessarie per allertare il sistema di soccorso, riconoscere un'emergenza sanitaria, attuare gli interventi di primo soccorso, conoscere i rischi specifici dell'attività svolta, acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro, e le capacità di intervento pratico.

## **BLS-D 4 ore**

È una formazione sull'emergenza, rianimazione e tecniche BLSD – Basic Life Support and Defibrillation – per apprendere le tecniche di rianimazione cardiopolmonare ed imparare ad utilizzare correttamente i dispositivi di defibrillazione portatili, per fornire una risposta celere nei casi di emergenza dovuti ad arresto cardiocircolatorio.

## **RSPP 16 ore**

Ha l'obiettivo di far conoscere i principali rischi trattati dal D.Lgs. 81/2008 e individuare le misure di prevenzione e protezione nonché le modalità per la gestione delle emergenze; illustrando i concetti di pericolo, rischio, danno, prevenzione e protezione, i compiti e le responsabilità dei soggetti del sistema di prevenzione, per arrivare agli elementi metodologici per la valutazione del rischio. Col risultato finale di effettuare la valutazione dei rischi, l'individuazione, la programmazione, la realizzazione e la verifica delle misure di prevenzione e protezione.

## **Area IGIENE**

### **HACCP ADDETTI base 4 ore**

Fornire agli addetti di strutture a bassa manipolazione le competenze basilari per favorire l'adozione di comportamenti corretti e sicuri e la tenuta sotto controllo dei principali fattori di rischio derivanti da trattamenti non conformi di sostanze alimentari.

### **HACCP RESPONSABILI avanzato 8 ore**

Fornire agli addetti e ai responsabili di strutture a bassa o elevata manipolazione competenze avanzate e complete, anche in materia di allergeni, per favorire l'adozione di comportamenti corretti e sicuri e la tenuta sotto controllo dei principali fattori di rischio derivanti da trattamenti non conformi di sostanze alimentari.

## **Area PROFESSIONALIZZANTE**

### **AVVICINAMENTO AL VINO 12 ore**

Il corso permette di avvicinarsi al vasto mondo del vino compiendo un primo passo nello sviluppo delle conoscenze in materia, prendere contatto con le produzioni vinicole, l'approccio alla degustazione e gli abbinamenti col cibo; acquisire conoscenze sulle tecnologie produttive in funzione della tipologia di prodotto, nonché le corrette modalità di servizio in tavola.

### **HOUSEKEEPING 16 ore**

Il corso fornisce competenze manageriali per la gestione del reparto piani di una struttura ricettiva, pianificando e organizzando il lavoro. Migliorando la performance della figura professionale con un corso dedicato, attraverso l'apprendimento delle procedure ed il miglioramento delle doti comunicative per fronteggiare situazioni di stress ed eventuale emergenza.

## LA CUCINA PER INTOLLERANZE ALIMENTARI 16 ore

Corso pratico in divisa. Figura professionale di riferimento: CUOCO

Contenuti:

Saper realizzare ricette che rispettino le intolleranze alimentari, riconoscendo i fattori scatenanti delle stesse; celiachia, lattosio, nichel.

Costruire menù per i clienti in base alle loro esigenze; intolleranze al glutine; intolleranze agli agenti lievitanti; intolleranze al lattosio; utilizzo dei cereali alternativi.

Analisi dei fattori scatenanti delle varie intolleranze e soglie minime di tolleranza per l'equilibrio alimentare.

## SAPERI E SAPORI DELLA CUCINA MEDITERRANEA 16 ore

Corso pratico in divisa. Figura professionale di riferimento: CUOCO

Contenuti:

Valorizzare la stagionalità dei prodotti mediterranei, proponendo ricette territoriali a km buono. Il corso avrà come tema antipasti, primi e secondi

Saper individuare le tecniche innovative per alleggerire senza stravolgere il gusto delle preparazioni; l'utilizzo delle erbe aromatiche fresche per aggiungere personalità e gusto alle ricette.

Schema delle stagioni di frutta e verdura; differenze olio EVO fruttato e delicato.

## Area **GESTIONE e MANAGEMENT AZIENDALE**

### WEB MARKETING E WEB REPUTATION 8 ore

Fornire gli strumenti pratici ed operativi per promuovere l'azienda turistica utilizzando i social network, scegliendo la tipologia più adatta per coinvolgere gli utenti e convertirli in clienti. Acquisire la capacità di definire il piano editoriale con la comunicazione social dell'attività, unitamente all'abilità di gestire la reputazione on line della struttura.

### ANALISI DEI COSTI E REDDITIVITA' 8 ore

Il corso ha l'obiettivo di formare gli allievi per una corretta gestione delle strutture e dell'operatività attraverso l'applicazione del modello manageriale al mondo del food & beverage. Rendere maggiormente consapevoli i direttori e i responsabili dell'incidenza dei costi di gestione per aumentare la redditività dell'impresa attraverso scelte programmate.

### GDPR - NUOVO REGOLAMENTO PRIVACY 4 ore

Il GDPR, *General Data Protection Regulation*, è il nuovo regolamento in materia di privacy applicato ed ufficialmente in vigore in tutta Europa dal 25 maggio 2018. Con esso l'Unione Europea ha voluto introdurre nuove regole in materia di protezione delle persone fisiche in merito al trattamento dei loro dati personali ed alla libera circolazione degli stessi.

I seminari mirano ad aiutare sia le imprese, che i responsabili e consumatori, nell'analisi di cosa cambia e quali sono le novità previste con l'entrata in vigore del testo del GDPR/25.05.2018.

## COME VENDERE EMOZIONI ALLA MENTE PIGRA: NEUROMARKETING ED ECONOMIA COMPORTAMENTALE 24 ore

L'economia comportamentale è una scienza sociale di frontiera in cui si incrociano la scienza economica e la psicologia sperimentale basata sulle neuroscienze. Il neuromarketing sintetizza diverse discipline, tra le quali le neuroscienze della comunicazione persuasiva e le leggi del cervello biologico tratte dalla biopsicologia.

Il corso è strutturato in tre fasi:

### FASE 1 - Aula frontale - 2 giornate

Contenuti

Introduzione alle neuroscienze del comportamento

Sistema 1 e Sistema 2  
Errori sistematici  
Giudizi sulle persone alla prima impressione (effetto alone)  
Effetto framing: come presentare le informazioni per azionare diverse leve emozionali  
Perché il negativo vince alla prima impressione sul positivo  
La mente è conservatrice: la difficoltà di operare cambiamenti troppo drastici  
Avversione alla perdita e pesi decisionali  
Possibilità versus probabilità  
Test vari (visivi e logici)  
Le leggi del cervello biologico e la loro applicazione al comportamento economico e comunicativo  
Neuroscienze della comunicazione e orientamento al cliente  
I fondamenti neuro-scientifici della persuasione e della percezione  
Epistemologia della causalità: la persuasione è la ricerca di coerenza tra i diversi elementi del discorso  
L'occulto del linguaggio  
Le funzioni delle metafore  
Modelli di strategie pubblicitarie

### FASE 2 - Coaching aziendale

Analisi di casi aziendali e di esperienze individuali (o di gruppi omogenei)  
Esemplificazioni relative alla vendita di prodotti e servizi turistici  
Focus sulla comunicazione persuasiva con esercizi individualizzanti

### FASE 3 FOLLOW UP - Aula frontale

1 giornata riassuntiva

#### Contenuti

Analisi dei risultati ottenuti dai singoli partecipanti  
Individuazione delle criticità maggiori  
Valutazione delle buone pratiche

## **APRIRSI AL MONDO CHE CAMBIA: NEUROSCIENZE DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE E PUBLIC SPEAKING EMOZIONALE 24 ore**

Il corso, frutto di una lunga sperimentazione basata sulle più raffinate suggestioni delle neuroscienze applicate, della biopsicologia e dell'economia comportamentale, ha l'obiettivo di fornire una formazione generativa individualizzante, orientata alle esigenze di ogni singolo partecipante. La gestione e la comunicazione efficace delle emozioni sarà l'elemento trasversale che attraverserà tutti i livelli della formazione. Il corso è strutturato in tre fasi:

### FASE 1 Aula frontale - 2 giornate

#### Contenuti

Introduzione alla neurobiopsicologia della comunicazione emozionale persuasiva  
Principi-base del public speaking: il ritmo ternario e coerenza dei livelli verbale, non verbale, para-verbale  
Visualizzazione del focus e organizzazione del discorso  
Tecniche di gestione dello stress  
Modelli di incipit e di ending per l'ottimizzazione della memoria operativa  
Introduzione alla comunicazione di genere  
Tecniche di argomentazione per la negoziazione  
Trappole economico-comportamentali e lineamenti neuro-scientifici della persuasione  
Parlare per emozioni: metafore, retoriche, simboli  
Il Decalogo di Chomsky  
La dissimulazione nel discorso pubblico  
Il politically correct

## FASE 2 - Coaching aziendale

- Eventuale analisi del filmato individuale e individuazione delle misure correttive
- Supporto per l'individuazione del focus emozionale
- Supporto per la gestione ottimale dello stress da performance

## FASE 3 FOLLOW UP - Aula frontale

1 giornata riassuntiva

### Contenuti

- Analisi dei risultati ottenuti dai singoli partecipanti
- Individuazione delle criticità maggiori
- Valutazione delle buone pratiche