

L'Ente Bilaterale Turismo Sardegna dal 1997 ad oggi....

L'ENTE BILATERALE TURISMO SARDEGNA – **EBTS** – è un'associazione senza scopo di lucro tra organizzazioni imprenditoriali (Federalberghi Fipe Faita Fiavet) e sindacati dei lavoratori (Filcams Cgil Fisascat Cisl Uiltucs Uil) della Sardegna.

L'attivazione è voluta dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore Turismo per dare servizi ai lavoratori ed alle imprese.

L'EBTS è stato costituito il 9 Settembre 1997, ma è operativo dall'Aprile 1998, con l'apertura della segreteria regionale a Oristano.

L'EBTS costituisce lo strumento per lo svolgimento delle attività individuate dalla contrattazione collettiva in materia di mercato del lavoro, formazione professionale e sicurezza sul lavoro.

Il CCNL Turismo chiarisce che l'Ente Bilaterale è un istituto contrattuale, e quindi il finanziamento dello stesso è un costo contrattuale.

Le aziende sono tenute al versamento dello 0,40% della massa salariale (paga base + contingenza) di cui 0,20 a carico dell'impresa e 0,20 a carico del lavoratore.

Il mancato versamento comporta una non applicazione del contratto collettivo di lavoro.

I versamenti all'Ente Bilaterale Turismo Sardegna possono essere effettuati tramite Modello F24, utilizzando il codice EBTU.

Solo le aziende ed i lavoratori in regola con il pagamento dei contributi stabiliti dal CCNL Turismo possono avvalersi dei servizi offerti dall'Ente Bilaterale.

Riportiamo di seguito le iniziative realizzate nel corso degli anni.

Precisiamo che ***le attività formative e seminari organizzate dall'EBTS vengono proposte su tutto il territorio regionale, pertanto la maggior parte dei corsi sono replicati in tutte le province al fine di raggiungere il maggior numero di aziende e lavoratori interessati.***

ATTIVITA' ISTITUZIONALE

Il **9 Settembre 1997** è il giorno della costituzione dell'Ente Bilaterale Turismo Sardegna, diventato ufficialmente operativo nell'**aprile del 1998** con l'apertura della sede regionale in Oristano.

Riportiamo in sintesi questi 22 anni di attività istituzionale.

Anno 1998

Ad aprile è stata aperta la segreteria regionale a Oristano.

Nel periodo giugno – luglio sono stati attivati seminari informativi sull'**HACCP**.

È stato siglato il Protocollo d'Intesa tra EBT Sardegna e IAL CISL Regione Sardegna per l'avvio della Fase 5 del **Progetto Multiregionale B.E.E.F.T.** per i lavoratori stagionali nella Regione Sardegna, con l'obiettivo di favorire la mobilità e lo sviluppo professionale dei lavoratori del Turismo, ridurre le condizioni di stagionalità dei lavoratori del comparto, migliorare il rapporto tra domanda e offerta e la qualità stessa dell'offerta turistica regionale.

È stata inviata a tutti i Consulenti del Lavoro, Ragionieri e Dottori Commercialisti della Sardegna una circolare sull'avvenuta costituzione dell'Ente, nonché informazioni sulle modalità di iscrizione all'Ente Bilaterale.

È stato inviato a tutti i soci Federalberghi - Faita - Fipe - Fiavet un *Questionario Informativo* per conoscere la composizione e le esigenze delle loro aziende, così da programmare azioni mirate.

Anno 1999

L'Ente diventa Socio del Consorzio Uno - Università degli Studi di Oristano.

Il 15 febbraio si svolge a Oristano il 1° Convegno di Presentazione dell'Ente, dal titolo:

"E.B.T.S. - UNO STRUMENTO DI SVILUPPO PER L'ECONOMIA TURISTICA SARDA".

Il Convegno ha offerto l'opportunità di coniugare una riflessione sui temi dello sviluppo e dell'occupazione, anche attraverso la presentazione dei risultati di un'indagine commissionata all'Istituto di **Ricerca CIRM su "L'Offerta Turistica in Sardegna"** per meglio definire il ruolo dell'E.B.T.S. quale autorevole interlocutore per l'attuazione di una strategia integrata di politiche di lavoro e formazione professionale per il "Sistema Turismo della Sardegna".

A maggio esce il 1° numero dell'**EBTS NEWS** - Circolare informativa dell'Ente.

A giugno si svolgono due Convegni su "**Occupazione e Impresa: le opportunità del nuovo Contratto di Lavoro del Turismo**" per la presentazione del nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore Turismo.

A settembre e ottobre si svolgono seminari sul **Progetto GIOTTO**, promosso dall'E.B.T. Nazionale con il contributo del Ministero del Lavoro e del Fondo Sociale Europeo. Un progetto formativo indirizzato ai lavoratori assunti o da assumere con contratto di formazione lavoro o con contratto di apprendistato con l'obiettivo di agevolarne l'inserimento in azienda.

A ottobre esce il 2° numero dell' **EBTS NEWS** - Circolare informativa dell'Ente.

Tra novembre e dicembre si tengono corsi sull'**YIELD MANAGEMENT** e sulla **LEADERSHIP EFFICACE** ideati dal Centro Studi sul Turismo dell'Università di Perugia;

e seminari sul **DIRITTO D'AUTORE** e sull' **IMPOSTA SPETTACOLI**.

Anno 2000

Il 27 marzo a Cagliari si tiene il Seminario "**ISTRUZIONE E FORMAZIONE PER IL TURISMO**".

Da maggio a settembre l'Ente aderisce al Progetto "**Sistema di rivelazione e monitoraggio permanente sui fabbisogni professionale e formativi nel settore turismo**" estensione Sud, in collaborazione con l'E.B.N.T. e col Centro Studi sul Turismo dell'Università di Assisi.

A novembre si svolgono i seminari sugli **STUDI DI SETTORE**, il 2° modulo del corso **YIELD MANAGEMENT**, e i corsi sul **MARKETING TURISTICO**.

A dicembre esce il 3° numero dell' **EBTS NEWS**.

Anno 2001

Il 26 febbraio a Cagliari si tiene il Convegno "**PROPOSTA DI PIATTAFORMA PER IL TURISMO IN SARDEGNA**".

Durante l'anno si svolgono i corsi:

- **TECNICHE DI MARKETING OPERATIVO PER LE IMPRESE RICETTIVE;**
- **TECNICHE DI MARKETING OPERATIVO PER LE AGENZIE DI VIAGGIO;**
- **TECNICHE DI MARKETING OPERATIVO PER LE IMPRESE RISTORATIVE;**
- **TECNICA DELLE VENDITE DEI SERVIZI TURISTICI;**
- **AUTOCONTROLLO IGIENICO-SANITARIO: HACCP;**
- **SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO - LEGGE 626.**

A luglio esce il 4° numero dell' **EBTS NEWS**.

Il 26 ottobre a Tonara si svolge il Convegno "**P.I.T. COME OPPORTUNITÀ DI TURISMO INTERNO**".

Anno 2002

Il 7 marzo a Sassari si svolge il Convegno **“TURISMO E FORMAZIONE” – un binomio per lo sviluppo economico della Sardegna - l’occupabilità attraverso l’accesso alle giuste competenze.**

Ad aprile si tengono i corsi di aggiornamento **“TECNICHE DELL’ORGANIZZAZIONE DELLA RAPPRESENTANZA DI INTERESSI”** e **“COME PARLARE IN PUBBLICO”** per i componenti l’Assemblea EBTS.

Il 19 novembre a Oristano si tiene il **“Tavolo di Confronto per un PROGETTO DI SISTEMA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE”** con tutti i soggetti, pubblici e privati, interessati al sistema della formazione professionale nel settore turismo, per individuare percorsi e strategie comuni.

A novembre si svolgono i seminari per la presentazione del **Progetto FOR.TUR. – garantire l’occupabilità attraverso l’accesso alle competenze** – un sistema integrato di competenze per favorire la formazione continua dei lavoratori e lo sviluppo delle PMI del settore Turismo.

A dicembre si svolge il 2° modulo del corso **“TECNICHE DELL’ORGANIZZAZIONE DELLA RAPPRESENTANZA DI INTERESSI”**.

Il 6 dicembre a Cagliari si svolge il convegno sui **“SISTEMI TURISTICI LOCALI”**.

Anno 2003

Durante l’anno si svolgono i seguenti corsi:

- **LA CULTURA DELL’ACCOGLIENZA;**
- **TURISMO – GESTIONE ECOSOSTENIBILE: il risparmio energetico – il risparmio idrico – il risparmio sui rifiuti solidi – il risparmio economico della ecosostenibilità;**
- **LA PRIVACY NELL’OSPITALITA’: la protezione dei dati personali nella gestione delle imprese ricettive.**

A dicembre si tengono i seminari sul **NUOVO CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DEL SETTORE TURISMO;**

e il Convegno **“LE MODIFICHE AL D.M. 9 APRILE 1994 PER LA PREVENZIONE INCENDI – D.M. 6 OTTOBRE 2003”**.

Anno 2004

A gennaio si svolge il corso di formazione sul **PRIMO SOCCORSO SANITARIO.**

A marzo e maggio i corsi di aggiornamento per i consiglieri dell’Ente sul **PUBLIC SPEAKING** e **BUSINESS PRESENTATION.**

A maggio si è svolto il Convegno **TURISMO ED EUROPA ALLARGATA: riflessi sulle presenze e conseguenze sulla occupazione per il Turismo sardo dopo l'ingresso dei nuovi 10 paesi.**

A giugno l'Ente aderisce al “**Progetto Comunitario EQUAL M.E.T.A. – Modello di intervento territoriale Enogastronomia, Turismo e Artigianato**”, in partnership con la S3 Opus srl, Fondazione CENSIS, UNIFORM Confcommercio, Provincia di Oristano. Il Progetto ha per scopo la promozione di interventi a sostegno dei settori locali e delle vocazioni territoriali, finalizzati ad adeguare o creare competenze professionali per la gestione dei processi di cambiamento e ad evitare fenomeni di espulsione o di emarginazione. Inoltre, promuove la cultura dell'apprendimento e sperimentazione di metodologie e strumenti per l'innalzamento delle competenze di base in soggetti a rischio di emarginazione.

A dicembre esce il 5° numero dell' **EBTS NEWS**.

Anno 2005

Tra marzo e aprile si sono svolti i corsi di

- **ALTA CUCINA: NUOVE TECNOLOGIE IN CUCINA – sottovuoto, abbattimento, cotture;**
- **ALTA CUCINA: Terrine, pesce e tecnologia;**
- **HOTEL BUSINESS GAME – un modello didattico per le aziende ricettive;**

e il seminario **COME CAMBIA IL LAVORO NEL TURISMO – Il lavoro nel settore Turismo dopo la legge Biagi.**

Anno 2006

Nel primo semestre si sono tenuti corsi di:

- **INFORMATICA DI BASE;**
- **INGLESE 1° LIVELLO;**
- **PRIMO SOCCORSO SANITARIO;**
- **PRIVACY;**
- **SICUREZZA SUL LAVORO D.L. 626;**
- **HACCP;**

e i seminari informativi su **LE AGEVOLAZIONI PER IL DIGITALE TERRESTRE.**

Nel secondo semestre i corsi:

- **L'ARTE DELLA VENDITA;**
- **MARKETING PER IL TURISMO ORGANIZZATO;**
- **INGLESE 1° LIVELLO;**
- **INFORMATICA DI BASE.**

Nell'ambito del **Progetto Comunitario EQUAL M.E.T.A. – Modello di intervento territoriale Enogastronomia, Turismo e Artigianato**, a cui l'Ente ha aderito nel 2004 in partnership con S3 Opus srl, Fondazione CENSIS, UNIFORM Confcommercio, Provincia di Oristano, si è tenuto il 23 maggio a Oristano

il Seminario di Presentazione del Progetto, sul tema **“Il non più e il non ancora del turismo nella provincia di Oristano: un progetto per accompagnarne lo sviluppo”**.

Un secondo Seminario si è svolto a Cabras (OR) il 10 ottobre dal titolo: **“Le opportunità del Progetto META per lo sviluppo del capitale umano e la promozione delle risorse turistico-culturali del territorio”** durante il quale sono state presentate le attività formative rivolte agli imprenditori e operatori della provincia di Oristano.

Anno 2007

Nel primo semestre si sono tenuti i corsi di:

- **MARKETING PER PROLUNGARE LA STAGIONE;**
- **LA QUALITÀ NEL SERVIZIO NEI CAMPEGGI;**
- **IL BUDGET COME STRUMENTO DI CONTROLLO NELLA GESTIONE DELL'IMPRESA TURISTICA;**
- **COMUNICAZIONE, MOTIVAZIONE E GESTIONE EFFICACE DEI COLLABORATORI;**
- **INGLESE 2° LIVELLO;**
- **OFFICE AUTOMATION;**
- **MARKETING INNOVATIVO;**
- **CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT: come costruire relazioni positive e durature con i clienti.**

Per quanto riguarda l'impegno dell'EBTS al **“Progetto Comunitario EQUAL M.E.T.A.”** si è svolto il 7 giugno a Oristano il Seminario **“DOVE VA IL TURISMO: TREND, OPPORTUNITÀ E BUONE PRASSI”**, dedicato all'analisi e alla riflessione sulle tendenze del turismo in atto, sia a livello globale, sia locale, indirizzato a tutti i soggetti pubblici e agli operatori privati interessati allo sviluppo turistico del territorio provinciale.

Si è svolto infine il 18 ottobre sempre a Oristano il Convegno conclusivo del Progetto, dal titolo **“RETI, CREATIVITÀ E SVILUPPO LOCALE”** organizzato a livello internazionale con la presenza dei partner stranieri. Ha rappresentato un importante momento di scambio e confronto con esperienze di altri contesti mediterranei, quali Spagna, Grecia e Puglia.

Anno 2008

Nell'anno 2008 si sono svolti i seguenti corsi:

- **STRATEGIE E TECNICHE PER LO SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE;**
- **LA QUALITÀ DEL SERVIZIO AL RISTORANTE;**
- **COME COMMERCIALIZZARE L'ALBERGO SUI PORTALI BOOKING;**
- **INGLESE 1° LIVELLO;**
- **INGLESE 2° LIVELLO;**
- **TEDESCO 1° LIVELLO;**
- **INFORMATICA DI BASE;**
- **OFFICE AUTOMATION.**

Si è svolto il giorno 8 ottobre 2008 ad Arborea il **CONVEGNO “LA MANOVRA ESTIVA – RICADUTE SU IMPRESE E LAVORATORI”**, organizzato dall’Ente Bilaterale Turismo Sardegna in collaborazione con l’Ordine dei Dottori Commercialisti e dei Consulenti del Lavoro di Oristano.

Hanno partecipato i Rappresentanti dell’Ente e delle principali organizzazioni sindacali e datoriali della Sardegna, insieme a Dottori Commercialisti, Esperti Contabili, Consulenti del Lavoro da tutta l’isola, per un totale di circa 400 persone.

Anno 2009

Nel corso del primo semestre si sono tenuti i seguenti corsi:

- **STRATEGIE PER IL CAMBIAMENTO: GENERAZIONI A CONFRONTO;**
- **I MERCATI INTERNAZIONALI E I NUOVI;**
- **LA FISCALITÀ DELLE STRUTTURE RICETTIVE ITALIANE;**
- **WEB MARKETING OPERATIVO PER STRUTTURE TURISTICHE;**
- **INGLESE 1° LIVELLO;**
- **INGLESE 2° LIVELLO.**

È stato organizzato un **LABORATORIO DI CUCINA** indirizzato ai professionisti del settore per far conoscere i prodotti dell’Isola nelle loro peculiarità, attraverso le elaborazioni originali firmate da grandi maestri della cucina italiana. Si è svolto a Cagliari dal 18 al 20 aprile.

Si è svolto a Oliena il 21 e 22 aprile 2009 un corso di aggiornamento per i Consiglieri dell’Ente sul **MARKETING E COMUNICAZIONE.**

Da novembre a dicembre si sono svolti i corsi di:

- **INGLESE BASE;**
- **INFORMATICA;**
- **WEB MARKETING OPERATIVO PER IMPRESE TURISTICHE;**
- **LE RESPONSABILITÀ DELL’IMPRENDITORE TURISTICO: PREVENZIONE ED AUTOCONTROLLO COME FATTORI ESIMENTI.**

A dicembre 2009 sono state commissionate due indagini di mercato con avvio nel 2010.

La prima ricerca si svilupperà in due tempi, inizialmente si studierà **L’ANALISI DELL’EFFICIENZA ED EFFICACIA DELLA SPESA PUBBLICA REGIONALE IN MATERIA DI TURISMO SOSTENIBILE TERRITORIALE.** Il progetto è curato dalla dott.ssa Elena Battaglini, Responsabile dell’Area Ricerca Ambiente e Territorio dell’IRES Nazionale, nonché Responsabile Scientifico dell’Osservatorio Nazionale Turismo Sostenibile. L’obiettivo è quello di individuare gli scenari socio-economici territoriali che discendono dalla valutazione della spesa pubblica locale e dei suoi effetti sul sistema turistico. Si analizzano i dati di bilancio degli EE.LL. in relazione alla funzione turistica e alle altre funzioni direttamente o indirettamente correlate al turismo, allo scopo di individuare quante risorse economiche l’amministrazione regionale e quelle comunali investono per promuovere il turismo in Sardegna.

La seconda ricerca quali-quantitativa in rapporto alla **PERCEZIONE DELLE OPPORTUNITÀ’ E DELLE CRITICITÀ’ NELLA PROFESSIONE TURISTICA DA PARTE DEGLI OPERATORI DEL**

SETTORE è curata dalla società Xplora-lab di Torino, nella persona della Coordinatrice, la dott.ssa Rebecca Pera. Attraverso questa indagine l'Ente intende rilevare dati certi sul livello di soddisfazione degli operatori turistici rispetto alle iniziative e ai servizi di supporto alla domanda e all'offerta da parte delle istituzioni. I dati rilevati saranno tradotti in linee strategiche per la progettazione di servizi e programmi formativi adeguati da parte dell'EBTSardegna.

Anno 2010

Nel primo semestre si sono svolti i seguenti corsi;

- **INGLESE BASE;**
- **INGLESE AVANZATO;**
- **WEB MARKETING OPERATIVO PER IMPRESE TURISTICHE;**
- **FRONT OFFICE OPERATION E IL RUOLO CHIAVE DELL'UFFICIO PRENOTAZIONI;**
- **MARKETING E COMUNICAZIONE PER IMPRESE TURISTICHE;**
- **CONQUISTARE E FIDELIZZARE LA CLIENTELA CON L'EMOTIONAL MARKETING;**
- **FARE MARKETING IN TEMPO DI RECESSIONE: COME REAGIRE ALLA CRISI;**
- **FAMIGLIE CON BAMBINI: L'IMPORTANZA DEI PICCOLI OSPITI.**

Il 21 maggio 2010 è stato organizzato a Bonarcado (OR) dall'Ente Bilaterale Turismo Sardegna in collaborazione con l'Ordine dei Dottori Commercialisti e dei Consulenti del Lavoro di Oristano un Convegno regionale per presentare il **NUOVO CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO DEL SETTORE TURISMO E L'UNICO 2010 E STUDI DI SETTORE.**

Hanno partecipato ai lavori esperti del settore a livello regionale e nazionale.

Nel secondo semestre si sono tenuti i seguenti corsi:

- **LA PRIVACY – D.Lgs. 196/03 per Responsabili e Incaricati al trattamento dei dati personali;**
- **LA NORMATIVA DEI RAPPORTI DI LAVORO NEL SETTORE TURISTICO: profili contrattuali, flessibilità, controversie.**

Si è svolto il 16 e 17 novembre 2010 un corso di aggiornamento per i Consiglieri dell'Ente, per **RSPP – RESPONSABILE DEL SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE - DATORI DI LAVORO**, della durata di 16 ore, in adempimento al D.M. 16/01/1997 - Art. 34 comma 2 D.Lgs. 81/08.

Sarà organizzato anche per tutti i soci a partire da gennaio 2011.

Anno 2011

Nel primo semestre si sono svolti i corsi di:

- **INGLESE BASE e INGLESE AVANZATO;**
- **INFORMATICA E WEB MARKETING;**
- **RSPP – RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE DATORI DI LAVORO D.LGS. 81/08;**
- **RLS – RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA – DLgs 81/08;**

- **MARKETING DI APPRENDIMENTO: IMPARARE DAGLI ERRORI;**
- **L'INNOVAZIONE DEI SERVIZI TURISTICI PER LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.**

Nel secondo semestre:

- **ADDETTO ALL'EMERGENZA PRIMO SOCCORSO - D.Lgs. 81/08 DM 388/03;**
- **TREND E SCENARI PER IL MARKETING TURISTICO IN SARDEGNA;**
- **HOUSEKEEPING/CAMERIERA AI PIANI;**
- **SOMMELIER 1° e 2° LIVELLO**, della durata di 30 ore ciascuno, realizzati in collaborazione con l'AIS Associazione Sommelier della Sardegna;
- **BARMAN**, durata 39 ore, organizzato in collaborazione con l'AIBES Associazione Barman e Sostenitori della Sardegna.

Si è svolto il Seminario su **LA CONTRATTAZIONE DI SECONDO LIVELLO NEL TURISMO** a Cagliari e Oristano il 7 giugno 2011, a Nuoro e Sassari l'8 giugno 2011 e a Olbia il 9 giugno 2011.

La contrattazione integrativa rappresenta un'opportunità di regolazione dei rapporti di lavoro orientata alla realtà territoriale o aziendale, i seminari si proponevano quindi di illustrare caratteristiche e novità normative, fornendo ai partecipanti elementi per una valutazione degli aspetti connessi alla negoziazione.

Si sono concluse nel 2011 le due indagini di mercato avviate nel 2010.

La prima ricerca, curata dalla società IRES Nazionale nella persona della dottoressa Elena Battaglini, riguarda **L'ANALISI DELL'EFFICIENZA ED EFFICACIA DELLA SPESA PUBBLICA REGIONALE IN MATERIA DI TURISMO SOSTENIBILE TERRITORIALE.**

L'obiettivo dell'indagine è stato quello di analizzare l'efficacia e l'efficienza della spesa regionale in materia di turismo. Sono stati analizzati i dati di bilancio in relazione alla funzione turistica e alle altre funzioni direttamente o indirettamente correlate al turismo, allo scopo di individuare quante risorse economiche l'amministrazione regionale ha investito per promuovere il turismo in Sardegna.

Visti gli interessanti risultati ottenuti l'Ente ha deciso di rendere maggiormente incisivo il rapporto potendo paragonare i dati di due annualità del bilancio della Regione Sardegna, deliberando di affidare all'IRES Nazionale anche la seconda annualità della ricerca.

La seconda ricerca dal titolo **RICERCA STRATEGICA QUALI-QUANTITATIVA IN RAPPORTO ALLA PERCEZIONE DELLE OPPORTUNITÀ E DELLE CRITICITÀ NELLA PROFESSIONE TURISTICA DA PARTE DEGLI OPERATORI DEL SETTORE**, è curata dalla società Xplora-lab di Torino nella persona della coordinatrice la dott.ssa Rebecca Pera. Attraverso questa indagine l'Ente ha voluto rilevare dati certi sul livello di soddisfazione degli operatori turistici verso l'attività dell'Ente Bilaterale Turismo Sardegna e rispetto alle iniziative e ai servizi di supporto alla domanda e all'offerta da parte delle istituzioni locali. I dati rilevati sono stati tradotti in linee strategiche per la programmazione di servizi e progetti formativi adeguati da parte dell'Ente.

Anno 2012

Nel 2012 si sono svolte le seguenti attività formative:

- **INGLESE base e avanzato;**
- **INFORMATICA e WEB MARKETING;**

- **RLS – Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza – D.Lgs. 81/08;**
- **ADDETTO ALL’EMERGENZA PRIMO SOCCORSO - D.Lgs. 81/08 DM 388/03;**
- **RESPONSABLE HOTEL: GESTIONE ECO-SOSTENIBILE DELL’ALBERGO;**
- **LA DETERMINAZIONE DEI PREZZI E LE TECNICHE DI YIELD MANAGEMENT;**
- **LA GESTIONE DELLA QUALITÀ NELLE IMPRESE TURISTICHE;**
- **COMUNICAZIONE E MOTIVAZIONE: COME GESTIRE LE RISORSE UMANE;**
- **FOOD & BEVERAGE: gestione e ottimizzazione degli ordini del servizio ristorativo/alberghiero/bar;**
- **SOMMELIER 1° LIVELLO;**
- **SOMMELIER 2° LIVELLO;**
- **BARMAN.**

L’Ente Bilaterale Turismo Sardegna ha partecipato, nel 2012, al **PROGETTO REGIONALE FORMAPPRENDISTI TURISMO E SERVIZI**. La Regione Sardegna con l’Avviso pubblico di chiamata di progetti per l’istituzione di un Catalogo regionale di fornitori di attività e servizi relativi alla formazione formale nell’ambito del contratto di apprendistato professionalizzante denominato “CATALOGO APPRENDISTATO”, ha inteso favorire l’inserimento qualificato nel mondo del lavoro di giovani attraverso la promozione dell’apprendistato di cui all’art.16 della legge n. 196/1997 e all’art. 49 del D.Lgs. 276/2003.

Si è conclusa nel 2012 la seconda annualità della ricerca **L’ANALISI DELL’EFFICIENZA ED EFFICACIA DELLA SPESA PUBBLICA REGIONALE IN MATERIA DI TURISMO SOSTENIBILE TERRITORIALE**, svolta dall’IRES Nazionale con project leader la dott.ssa Elena Battaglini. L’obiettivo dell’indagine è quello di analizzare l’efficacia e l’efficienza della spesa regionale in materia di turismo, avendo come oggetto di studio i bilanci consuntivi della Regione. Sono stati analizzati i dati di bilancio di due annualità in relazione alla funzione turistica e alle altre funzioni direttamente o indirettamente correlate al turismo, allo scopo di individuare quante risorse economiche l’amministrazione regionale ha investito per promuovere il turismo in Sardegna.

Anno 2013

Si sono svolti i seguenti corsi:

- **L’EVOLUZIONE DELLA DOMANDA TURISTICA: WEEK END E SOGGIORNI BREVI;**
- **INFORMATICA: SOCIAL MEDIA & TOURISM;**
- **INGLESE BASE;**
- **INGLESE AVANZATO;**
- **L’EVENTO CULTURALE: UNA RISORSA PER IL TURISMO DELLA SARDEGNA.**

Anno 2014

Nell’esercizio 2014 sono stati organizzati i seguenti corsi:

Area Linguistica

- **INGLESE**

Area Informatica

- **SOCIAL MEDIA & TOURISM MARKETING;**

Area Gestione Strategica

- **COME VINCERE PERDENDO: MARKETING DELLA CRISI/ELASTICITÀ DELL'OFFERTA;**
- **LA GESTIONE DEI RECLAMI: UN'OPPORTUNITÀ DI CRESCITA AZIENDALE;**
- **HOUSEKEEPING: MANAGEMENT DEL GOVERNO DEGLI ALLOGGI;**
- **AGGIORNAMENTO SUL MARKETING DELLA CRISI;**
- **COME OSPITARE CLIENTI DI DIVERSE CULTURE;**

Area Gestione Servizio F&B

- **L'ENOGASTRONOMIA TERRITORIALE ED I PRODOTTI TIPICI;**
- **LA GESTIONE DEL SERVIZIO A BUFFET.**

È stato organizzato inoltre un seminario tecnico su **LE RETI DI IMPRESA: OPPORTUNITÀ STRATEGICA PER LO SVILUPPO DELL'INCOMING TURISTICO REGIONALE** – curato dalla Fiavet Servizi Nazionale.

Anno 2015

Nell'esercizio 2015 si sono svolti i seguenti corsi:

- **AGGIORNAMENTO DELLE TECNICHE DI SALA;**
- **LA RESPONSABILITÀ DI IMPRESA: ORIGINE E NATURA DEL NUOVO RISCHIO PENALE D'IMPRESA – IL D. Lgs 231/2001;**
- **ADDETTO ALL'EMERGENZA ANTINCENDIO - rischio medio 8 ore**
- **ADDETTO ALL'EMERGENZA ANTINCENDIO - rischio elevato 16 ore;**
- **Corso di cucina IL MARE E I SUOI SEGRETI – IL PESCE;**
- **Lingua INGLESE;**
- **I SOCIAL PER IL TURISMO MESSI IN PRATICA: poche chiacchiere e molto fatturato**, trattasi di un Laboratorio di Apprendimento per l'utilizzo dei canali social e, in generale, delle tecnologie digitali, direttamente finalizzato all'aumento del fatturato degli operatori turistici

Si è svolto a febbraio un corso di aggiornamento per i Consiglieri dell'Ente sul tema della **BILATERALITÀ**, tenuto da prof. Francesco Verbaro, docente presso la Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione in Roma, che ha illustrato il significato moderno della bilateralità e la governance degli enti bilaterali, con un approfondimento del mercato del lavoro italiano.

È stato presentato a tutti gli associati **JOBMATCH il portale per l'incontro domanda offerta di lavoro nel settore turismo**. JobMatch rappresenta un efficace collegamento tra candidati ed aziende. È il portale nazionale che aiuta i candidati a cercare lavoro e contemporaneamente supporta le aziende a trovare i migliori collaboratori disponibili, grazie ad una banca dati capace di sostenere l'intero processo di selezione e valutazione del collocamento geografico.

Durante gli incontri sono stati presentati anche i punti principali del **JOBS ACT** *come funziona e cosa cambia con la riforma del lavoro varata dal governo Renzi*.

Anno 2016

Nel 2016 l'Ente ha attivato il seguente programma formativo, che comprende:

Area Lingue Straniere

- **Corsi di Lingua TEDESCA e INGLESE**

Area Ristorazione Bar

- **AVVICINAMENTO AL VINO;**
- **Corso di cucina CATERING: preparazione e presentazione creativa per banchetti;**
- **BARMAN I° e II° livello 60 ore;**

Area Management Aziendale

- **LA GESTIONE EFFICACE DELLA FASE DEL BOOKING: la mail e la telefonata che portano clienti;**
- **Mini-Master WEB MARKETING STRATEGICO PERSUASIVO E COMMERCIALE;**
- **STRESS LAVORO – CORRELATO;**

Area Sicurezza

- **HACCP Addetti;**
- **FORMAZIONE DEI LAVORATORI;**
- **PRIMO SOCCORSO;**
- **Aggiornamento PRIMO SOCCORSO;**

Per quanto concerne la formazione interna è stato organizzato un corso di aggiornamento in **“COMUNICAZIONE PUBBLICA EFFICACE”** riservato ai Componenti l'Assemblea.

Il ruolo che i rappresentanti delle organizzazioni datoriali e sindacali socie dell'EBTS hanno all'interno della propria associazione e per l'incarico che assolvono nell'Ente bilaterale impone una qualificata formazione in ambito comunicativo; il corso ha l'obiettivo di fornire una formazione generativa individualizzante, cioè orientata alle esigenze di ogni singolo partecipante.

L'Ente ha aderito e cofinanziato un progetto della Federalberghi Confcommercio Sardegna denominato **“PROGETTO TURISMO SOMMERSO”** che ci vede impegnati nella lotta all'abusivismo ed al contrasto del lavoro nero, divenuti oramai una piaga insostenibile per le aziende del comparto.

Il progetto si articola in varie fasi: si parte da una prima ricerca dedicata a far emergere dati certi sull'**Abusivismo nel settore ricettivo**, per proseguire con l'istituzione di un **Osservatorio Regionale permanente del Turismo** che prevede l'analisi dell'andamento dei principali indicatori generali del turismo.

L'EBTS ha sostenuto la partnership guidata da Confcommercio Nord Sardegna - con Federalberghi-Fipe-Faita-Fiavet - per portare all'attenzione di tutti l'incertezza del trasporto aereo nel nord Sardegna,

all'indomani dell'annuncio della compagnia Ryanair di abbandonare lo scalo catalano. L'Ente ha pertanto sottoscritto il **progetto "DESTINAZIONE SARDEGNA"** partecipando al gruppo dei soggetti promotori.

L'EBTS ha avviato una partnership con lo **IED – Istituto Europeo di Design** di Cagliari per la promozione di attività formative di alto livello per giovani laureati sardi. Il progetto consisteva nell'erogazione di borse di studio per la partecipazione al **"MASTER DIGITAL MARKETING MANAGER PER SERVIZI TURISTICI"** rivolto a giovani laureati motivati ad intraprendere una professione emergente in campo turistico. Una nuova leva di professionisti in grado di rispondere alle esigenze delle imprese turistiche con una metodologia didattica incentrata sul fare e sull'esperienza pratica. Il master, frutto della collaborazione tra l'Agenzia Sarda per le Politiche Attive del Lavoro e l'Istituto Europeo di Design di Cagliari, con lo IED Barcellona e il Governo della Catalogna, è iniziato a ottobre 2016 e si è concluso a maggio 2017. L'Ente ha finanziando 4 borse di studio per giovani laureati dipendenti di aziende turistiche associate.

Il 13 luglio 2016, alla presenza dei principali organi di stampa, è stato presentato il nuovo **SITO ISTITUZIONALE** dell'Ente www.ebtsardegna.org. Si mostra rinnovato nella veste grafica ed arricchito di funzionalità che permetteranno agli iscritti di fruire al meglio delle informazioni e dei servizi messi a disposizione dall'Ente.

Anno 2017

Nel 2017 l'Ente ha attivato il seguente programma formativo, che comprende:

Area Lingue Straniere

- **Corsi di Lingua TEDESCA – INGLESE – FRANCESE** della durata di 40 ore ciascuno;

Area Ristorazione e Bar

- **Corsi di CUCINA**
 - Le paste di base – le salse e le creme
 - Tecniche di base e sistemi di cottura – condimenti, fondi e salse
 - Dolci da prima colazione – lievitati, sfogliati e montati
- **BARMAN I° e II° livello** della durata totale di 60 ore (30 ore per ciascun livello);

Area Management Aziendale

- **GESTIONE RISORSE UMANE;**
- **REVENUE MANAGEMENT;**
- **WEB AND SOCIAL ADVERTISING per le strutture ricettive;**
- **LEADERSHIP & COMUNICAZIONE PER MANAGER E IMPRENDITORI;**
- **COMUNICAZIONE E PERSUASIONE PER IL PERSONALE DI FRONTLINE;**

Area Sicurezza

- **HACCP ADDETTI;**
- **HACCP RESPONSABILI;**
- **FORMAZIONE LAVORATORI;**

- **Aggiornamento FORMAZIONE LAVORATORI;**
- **PRIMO SOCCORSO;**
- **Aggiornamento PRIMO SOCCORSO;**
- **ANTINCENDIO RISCHIO BASSO;**
- **Aggiornamento ANTINCENDIO RISCHIO BASSO;**
- **ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO;**
- **Aggiornamento ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO;**
- **ANTINCENDIO RISCHIO ALTO;**
- **Aggiornamento ANTINCENDIO RISCHIO ALTO;**
- **BLSD – Basic Life Support and Defibrillation.**

A maggio si è concluso il progetto avviato nel 2016 dall'EBTS in partnership con lo **IED – Istituto Europeo di Design** di Cagliari per la promozione di attività formative di alto livello. L'Ente ha finanziato 4 borse di studio per la partecipazione al **“MASTER DIGITAL MARKETING MANAGER PER SERVIZI TURISTICI”** di giovani laureati dipendenti di aziende turistiche associate, motivati ad intraprendere una professione emergente in campo turistico. Il master è frutto della collaborazione tra l'Agenzia Sarda per le Politiche Attive del Lavoro e l'Istituto Europeo di Design di Cagliari, lo IED Barcellona e il Governo della Catalogna.

Anno 2018

Nel 2018 l'Ente ha attivato il seguente programma formativo, che comprende:

Area Lingue Straniere

- **Corsi di Lingua TEDESCA – INGLESE – FRANCESE;**

Area Ristorazione e Bar

- **Corsi di CUCINA**
La cucina per intolleranze alimentari
Saperi e sapori della cucina mediterranea
- **BARMAN I° e II° livello;**
- **AVVICINAMENTO AL VINO;**

Area Professionalizzante

- **HOUSEKEEPING;**
- **COMUNICAZIONE E PERSUASIONE PER IL PERSONALE DI FRONTLINE;**

Area Management Aziendale

- **REVENUE MANAGEMENT;**
- **WEB AND SOCIAL ADVERTISING;**
- **WEB MARKETING E WEB REPUTATION;**
- **LEADERSHIP & COMUNICAZIONE PER MANAGER E IMPRENDITORI**
- **ANALISI DEI COSTI E REDDITTIVITA';**

- **COME VENDERE EMOZIONI ALLA MENTE PIGRA: NEUROMARKETING ED ECONOMIA COMPORTAMENTALE;**
- **APRIRSI AL MONDO CHE CAMBIA: NEUROSCIENZE DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE E PUBLIC SPEAKING EMOZIONALE;**

Area Igiene

- **HACCP ADDETTI**
- **HACCP RESPONSABILI**

Area Sicurezza Sul Lavoro

- **FORMAZIONE LAVORATORI;**
- **PRIMO SOCCORSO;**
- **RSPP – RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE DATORI DI LAVORO;**
- **ANTINCENDIO RISCHIO BASSO;**
- **Aggiornamento ANTINCENDIO RISCHIO BASSO;**
- **ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO;**
- **Aggiornamento ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO;**
- **ANTINCENDIO RISCHIO ALTO;**
- **Aggiornamento ANTINCENDIO RISCHIO ALTO;**
- **BLSD – Basic Life Support and Defibrillation.**

L'Ente ha collaborato all'organizzazione di un ciclo di seminari formativi regionali della **Fiavet Sardegna** dal tema "**La Nuova Normativa Pacchetti Turistici e Nuovo Regolamento Privacy**" che si sono svolti il 7 aprile a Cagliari, alla presenza del presidente nazionale Fiavet, dei massimi rappresentanti territoriali e regionali degli agenti di viaggio e albergatori, oltre ai rappresentanti dell'Ente;

e sulla "**Fatturazione Elettronica e Nuovo Regolamento Privacy**" tenuto il 15 dicembre a Siamaggiore (OR) con la partecipazione di molte agenzie della Sardegna.

Entrambi i seminari erano aperti a tutte le agenzie, associate e non.

L'EBTS ha aderito al progetto "**Formazione e Mercato del lavoro. Incrocio domanda offerta di lavoro**" avviato dall'Ente Bilaterale Nazionale del Turismo. Il programma è il risultato di un confronto tra le diverse esperienze realizzate dagli Ebt territoriali che ha permesso di valutare nuove possibili iniziative volte a migliorare i servizi e le prestazioni erogabili dagli enti, in un'ottica di rafforzamento e sviluppo complessivo del sistema bilaterale. Le aree di interesse sono i tre principali servizi erogati dagli Enti Bilaterali Territoriali: *Formazione - Incontro Domanda ed Offerta di lavoro - Sostegno al Reddito.*

Anno 2019

Nell'esercizio 2019 l'Ente ha attivato il seguente programma formativo e l'organizzazione dei seguenti corsi:

Area Sicurezza sul Lavoro

- **ANTINCENDIO RISCHIO BASSO;**
- **Aggiornamento ANTINCENDIO RISCHIO BASSO;**

- **ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO;**
- **Aggiornamento ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO;**
- **ANTINCENDIO RISCHIO ALTO;**
- **Aggiornamento ANTINCENDIO RISCHIO ALTO;**
- **FORMAZIONE LAVORATORI;**
- **Aggiornamento FORMAZIONE LAVORATORI;**
- **PRIMO SOCCORSO;**
- **Aggiornamento PRIMO SOCCORSO;**
- **RSPP – RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE DATORI DI LAVORO;**
- **BLSD – Basic Life Support and Defibrillation.**

Area Igiene

- **HACCP ADDETTI base;**
- **HACCP RESPONSABILI avanzato;**
- **LEGIONELLA prevenzione rischi avanzato.**

Area Professionalizzante

- **AVVICINAMENTO AL VINO;**
- **BARMAN I e II livello;**
- **HOUSEKEEPING;**
- **LA CUCINA PER TUTTE LE STAGIONI: AUTUNNO;**
- **LA CUCINA PER TUTTE LE STAGIONI: INVERNO;**
- **LA CUCINA PER TUTTE LE STAGIONI: PRIMAVERA;**
- **LA CUCINA PER TUTTE LE STAGIONI: ESTATE.**

Area Lingue Straniere

- **Bonus corsi di Lingua**, l'Ente Bilaterale Turismo Sardegna ha riconosciuto un buono del valore massimo di euro 350,00 a persona, a titolo di rimborso per aver frequentato un corso di lingue straniere, regolarmente concluso e certificato.

Anno 2020

Nel corso del primo trimestre del 2020 si è dato seguito al catalogo formativo avviato nel secondo semestre 2019. Nel mese di marzo l'emergenza sanitaria da covid-19 ha costretto anche l'Ente ad una interruzione dell'attività didattica, su tutto il territorio regionale.

Col parziale allentamento delle misure restrittive, dal mese di maggio, l'Ente ha ripreso l'attività formativa proponendo un nuovo programma studiato per la divulgazione delle misure di prevenzione dettate dall'emergenza sanitaria da covid-19. In ottemperanza alle disposizioni imposte dal dpcm i corsi sono stati svolti in modalità webinar, e hanno riguardato i seguenti argomenti:

- **FORMAZIONE LAVORATORI** - compreso modulo COVID rischio biologico - 8 ore (formazione generale e specifica per i lavoratori, in materia di sicurezza e salute nel luogo di lavoro connessa al livello di rischio riferito all'azienda di appartenenza; con trattazione del rischio biologico covid)

- **Aggiornamento FORMAZIONE LAVORATORI** - compreso modulo COVID rischio biologico - 6 ore (riservato ai lavoratori che, avendo già frequentato il corso completo, sono tenuti all'aggiornamento periodico; con trattazione del modulo covid)
- **RSPP – Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione** – specifico modulo COVID e protocolli Pubblici Esercizi/Strutture Ricettive - 4 ore
(riservato a coloro in possesso del titolo di Rspg in corso di validità)
- **Aggiornamento RSPP – Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione** – con trattazione modulo COVID e protocolli Pubblici Esercizi/Strutture Ricettive - 6 ore
(riservato a coloro in possesso del titolo di Rspg in scadenza da aggiornare in conformità al D.Lgs. 81/08)
- **HACCP ADDETTI** - Circolare Ministero Sanità n. 0012758 del 08/04/2020 - 4 ore
- **HOUSEKEEPING** post COVID - 8 ore
- **OPERATORE AL BANCO** con procedure specifiche protocolli COVID - 3 ore
(sulle procedure operative dietro al banco e il servizio al cliente nei pubblici esercizi)
- **SERVIZIO IN SALA RISTORANTE** con procedure specifiche protocolli COVID - 3 ore
(sull'operatività del servizio in sala e il raccordo tra sala e cucina)
- **ANTINCENDIO RISCHIO BASSO** - 4 ore
(rivolto agli addetti della squadra antincendio di aziende a rischio basso)
- **ANTINCENDIO RISCHIO BASSO AGGIORNAMENTO** - 2 ore
(rivolto agli addetti della squadra antincendio di aziende a rischio basso tenuti all'aggiornamento periodico).

L'emergenza economico-sanitaria causata dalla pandemia da covid-19 ha coinvolto l'Ente nell'attivazione di iniziative concrete anche sotto forma di aiuti economici agli operatori del comparto, finanziate dall'apposito fondo istituito in ottemperanza all'articolo 19 del ccnl turismo 2010. È con queste finalità che l'EBTS ha avviato nel 2020 un progetto per il finanziamento di azioni di sostegno al reddito degli operatori del comparto turismo, lavoratori ed aziende socie, coinvolti in situazioni di sospensione e crisi dell'attività lavorativa causata dall'emergenza epidemiologica in corso. Il Progetto, suggellato dall'apposito "**Accordo per intervento straordinario sostegno al reddito 2020 – Emergenza covid-19**" siglato il 28 luglio 2020 dai rappresentanti le parti sociali dell'EBTS, ha previsto l'istituzione di un Fondo Straordinario per finanziare azioni di sostegno al reddito per gli associati.

Le aree di intervento definite nel presente Accordo sono state principalmente quattro:

1. Attività formativa di aggiornamento sui protocolli covid-19 (per datori di lavoro e lavoratori)
2. Contributo Salute e Sicurezza Aziendale 2020 (per le aziende)
3. Contributo Stagionalità 2020 (per i lavoratori)
4. Contributo Genitorialità 2020 (per i lavoratori).

Il bando dell'EBTS è stato aperto il 25 novembre 2020 e chiuso il 5 marzo 2021.

Per meglio gestire la promozione sui canali social, le attività programmate, nonché i rapporti con gli associati, l'Ente ha commissionato il **restyling del sito web** www.ebtsardegna.org. Il portale è stato realizzato dinamicamente rispettando i criteri del *responsive web design* che permettono la perfetta fruibilità

del sito sui dispositivi mobili. L'interfaccia grafica pulita e moderna permette una navigazione semplice e intuitiva all'interno delle varie sezioni del sito. I suoi contenuti vengono aggiornati periodicamente con le nuove iniziative dell'EBTS.

Anni 2021 - 2022

Nel corso del 2021 e per tutto il 2022 è ripresa l'attività formativa dell'Ente che, col graduale allentamento delle misure restrittive imposte dall'emergenza pandemica, ha potuto proporre un Catalogo più completo con formazione online e in presenza, su tutto il territorio regionale.

Riportiamo di seguito i contenuti del Catalogo Formativo 2021-2022:

Area Sicurezza sul Lavoro

- **ANTINCENDIO RISCHIO BASSO;**
- **ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO;**
- **Aggiornamento ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO;**
- **ANTINCENDIO RISCHIO ALTO;**
- **Aggiornamento ANTINCENDIO RISCHIO ALTO;**
- **FORMAZIONE LAVORATORI;**
- **PRIMO SOCCORSO;**
- **Aggiornamento PRIMO SOCCORSO;**
- **RSPP – RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE DATORI DI LAVORO;**
- **Aggiornamento RSPP;**
- **BLS – Basic Life Support and Defibrillation.**

Area Igiene

- **HACCP ADDETTI base;**
- **HACCP RESPONSABILI avanzato;**

Area Professionalizzante

- **NEXT LEVEL CIBO VINO;**
- **BARMAN I e II livello;**
- **HOUSEKEEPING.**

Area manageriale e gestionale

- **COME CAMBIA IL MODO DI VIAGGIARE E LA SCELTA DELLE STRUTTURE RICETTIVE NEL PERIODO post Covid;**
- **INSTAGRAM MARKETING.**

Area benessere e sviluppo personale

- **COME RICONOSCERE LE EMOZIONI NASCOSTE. BIOERMENEUTICA DEL COMPORTAMENTO AZIENDALE;**

- **SCEGLIERE I PIU' IDONEI. ANALISI DEL C.V. E SELEZIONE DEL PERSONALE PER LE AZIENDE TURISTICHE;**
- **LA PERSONA AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE. IL TEAM BUILDING PER DIVENTARE RESILIENTI E GESTIRE AL MEGLIO LO STRESS;**
- **WELLNESS ORIENTED. COME MIGLIORARE IL CLIMA ORGANIZZATIVO CON IL BENESSERE AZIENDALE INTEGRATO.**

Area Lingue Straniere e Informatica

- **VOUCHER LINGUE STRANIERE**, l'Ente riconosce un buono del valore massimo di euro 250,00 a persona, a titolo di rimborso per aver frequentato un corso di lingue straniere, regolarmente concluso e certificato;
- **VOUCHER INFORMATICA**, l'Ente riconosce un buono del valore massimo di euro 250,00 a persona, a titolo di rimborso per aver frequentato un corso di informatica, regolarmente concluso e certificato.

Formazione Specifica

- **GALILEO BASE e GALILEO AVANZATO**
Due corsi specifici dedicati al sistema più diffuso tra le Agenzie di Viaggio e Tour Operator della Sardegna, che permette di acquisire le competenze di base per effettuare le teleprenotazioni aeree passeggeri e competenze molto più approfondite con il corso avanzato.
- **PRIVACY - ADDETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI. L'UTILIZZO DEI DATI NEL SETTORE TURISMO E TRATTAZIONE DEI PROTOCOLLI COVID-19**
Un seminario per illustrare gli adempimenti nel settore del turismo; i diritti degli interessati; il decreto legislativo di adeguamenti al GDPR e i dettagli per il settore del turismo; il DPO; la cooperazione e la coerenza; la norma UNI 11697; le figure soggettive; coronavirus e dati personali, il green pass e la lavorazione del dato in questo contesto nel mondo del turismo; prenotazioni online e conservazione del dato; app e inserimento dato; principi generali.