



Ente Bilaterale Mantovano
Commercio Turismo Servizi

Programma attività formativa anno 2012

DESTINATARI: titolari soci e dipendenti delle aziende aderenti all'Ente Bilaterale Mantovano Commercio Turismo Servizi in regola con i versamenti contributivi

COSTO: tutti i corsi sono gratuiti in quanto completamente finanziati dall'Ente Bilaterale Mantovano Commercio Turismo Servizi

CORSI:

AREA COMUNICAZIONE E MARKETING

1. Negoziare per vincere insieme. Percorso base
2. Negoziare per vincere insieme. Percorso avanzato
3. Il tempo creativo e il tempo del business. Problemi o opportunità
4. La parola, l'immagine e il contenuto. Presentare se stessi e l'azienda
5. WEB e social media. Idee e strategie per posizionarsi sul social media e nel web
6. Crea il tuo marketing plan personale: pianifica il tuo percorso di crescita e visibilità in azienda e sul mercato del lavoro
7. Il business coaching. I vantaggi chiave per aziende, imprenditori e manager
8. Power speaking. Come parlare ad un pubblico numeroso con finalità persuasive
9. Vetrinistica e visual merchandising.
10. Linguaggio del corpo e comunicazione non verbale.
11. La leadership. L'arte del dirigere.
12. Conosci realmente i tuoi dipendenti. Difendi il tuo investimento perchè la tua più grande risorsa e anche il tuo punto debole
13. Scegli il collaboratore giusto per te. Come attirare persone di talento e selezionare quelle migliori per fare prosperare la tua azienda
14. Come difendersi dall'E-Commerce.

AREA CONTABILITA' E GESTIONE RISORSE

1. Management nelle PMI.
2. Il controllo di gestione nelle PMI.
3. Contabilità e bilancio. Principi e strumenti.

AREA PROFESSIONALE

1. Corso barman. Evoluzione del bar.
2. Tecniche di servizio in sala
3. Emozionare il cliente: i livelli comunicativi del piatto

AREA LINGUISTICA

1. Accogliere il cliente straniero: english for restaurant & bar
2. Lingua inglese. Corso base / avanzato.
3. Lingua spagnola. Corso base / avanzato.

AREA INFORMATICA

1. Corso di informatica base. Windows e Word.
2. Corso di informatica avanzata. Word, Excel, Internet Explorer
3. Corso sicurezza informatica casa e famiglia
4. Corso sicurezza informatica azienda
5. EBAY: creazione e sviluppo di un negozio. Corso base e corso avanzato

AREA SICUREZZA

1. Corso per Responsabili del servizio di prevenzione e protezione.
2. La valutazione del rischio stress lavoro - correlato.
3. Corso per Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.
4. Corso di aggiornamento per Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.
5. Corso per la corretta movimentazione dei carichi.
6. Corso per l'utilizzo del carrello elevatore.
7. Il sistema di sicurezza secondo lo standard BS OHSAS 18001:2007

DETTAGLIO CORSI

Area Comunicazione e Marketing

Corso: “Negoziare per vincere insieme. Percorso base”

Negoziare è un gioco da equilibrista, eppure è il modo migliore per costruire una relazione di fiducia a lungo termine. In una società competitiva, dove ottenere il primato è essenziale per il successo personale e professionale, spesso si commette l'errore di imporre il proprio punto di vista nell'ottica di ottenere i propri risultati rendendo la comunicazione sterile senza poi arrivare ad un accordo soddisfacente. La flessibilità e la negoziazione, sono le leve più efficaci per ottenere il consenso e l'accordo con gli attori in campo sia in ambito personale che in ambito professionale.

Il percorso intende fornire le tecniche più efficaci per imparare a riconoscere i diversi canali comunicativi che l'uomo utilizza nell'interazione: i partecipanti potranno sperimentare attraverso delle simulazioni quali sono i principali fattori che intervengono in una negoziazione. Impareranno a porre le domande più efficaci e capiranno quali sono i rischi di un atteggiamento o di un linguaggio non corretto nell'ambito di una negoziazione.

Durata

4 incontri dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 16 ore

Corso: “Negoziare per vincere insieme. Percorso avanzato”

La negoziazione è frutto di esercizio e di duro lavoro ma ripaga con relazioni durature. Negoziare non è facile. Siamo abituati a vivere in una logica dove se uno perde l'altro vince e il vincente è nell'immaginario collettivo colui che ha maggior successo. In realtà negoziare efficacemente significa vincere in due, essere in grado di mediare e di incontrarsi su punti comuni. Tutto questo è valido sia nella vita che nella realtà professionale ed aziendale. Le relazioni che durano nel tempo si costruiscono sulla base di negoziazioni efficaci.

Il percorso è strutturato in modo da dedicare la maggior parte del tempo a role playing e laboratori in modo da consolidare le tecniche di negoziazione apprese. Verranno proposti casi reali su cui esercitare le proprie doti negoziali in modo da migliorare e correggere i punti deboli a rafforzare gli aspetti positivi.

Durata

4 incontri dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 16 ore

Corso: “Il tempo creativo e il tempo di business. Problemi o opportunità”

Il talento e la creatività non sono doti eccezionali ma frutto di lavoro costante e atteggiamento positivo. Ognuno di noi è in grado di sviluppare idee vincenti se può operare in un ambiente favorevole per esprimere il meglio di sé. L'importanza delle risorse soggettive nell'ottica del business aziendale è ciò che dovrebbe venire prima degli obiettivi e dei risultati. La dimensione del fattore tempo è di fondamentale importanza perchè non sempre riempiamo il tempo in modo efficace.

Il percorso intende affrontare lo sviluppo del talento e della creatività mettendo al centro dell'orizzonte la persona e la sue risorse interiori. Si avrà modo di riflettere sulle convinzioni limitanti e l'atteggiamento positivo; sul “sogno” e sul “piano di realtà”; sulla trasformazione del problema in opportunità e sugli obiettivi. Si prenderà in analisi la forza della soggettività della persona come entità singola e come membro di un team di lavoro imparando a considerare il tempo della creatività come leva motivazionale, di empowerment e di coesione.

Durata

4 incontri dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 16 ore

Corso: “La parola, l'immagine e il contenuto. Presentare se stessi e l'azienda”

L'arte oratoria non è fatta solo di parole ma di postura, atteggiamento, respiro, ascolto e osservazione. È una tecnica che si apprende con l'allenamento e l'osservazione costante di se stessi e di ciò che ci circonda. In una società dove immagine e informazione sono sempre più parte integrante della vita in tutti i suoi aspetti, dove il tempo di intervento sul mercato è sempre più ristretto, diventa strategico saper comunicare efficacemente chi siamo e quali sono i nostri obiettivi tenendo ben presente chi abbiamo di fronte..

Il percorso intende fornire le tecniche di comunicazione efficace rispetto agli obiettivi che ognuno di noi si pone. Attraverso dei laboratori i partecipanti sperimenteranno cosa significa presentare se stessi, la propria azienda, il proprio business ai diversi attori presenti sul mercato tenendo presente anche eventuali media e strumenti utili ad aumentare la propria efficacia.

Durata

4 incontri dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 16 ore

Corso: “WEB e social media. Idee e strategie per posizionarsi sul social media e nel web”

Fare marketing è fondamentale. Il Web marketing ancora di più. Le vecchie regole non funzionano più come una volta. Vieni a scoprire nuove idee e strategie basate su Internet da applicare subito al tuo business per creare una presenza efficace sul web e ampliare il numero dei tuoi contatti in modo esponenziale.

I partecipanti rifletteranno su come trarre vantaggio dai social network, sviluppare la propria rete di contatti e network, creare database per le attività di marketing. Si definiranno gli strumenti principali del marketing on-line e si apprenderà come comunicare e posizionarsi in modo efficace via web. Si forniranno i suggerimenti utili e pratici per rendere funzionale e attraente il proprio web site. Inoltre si daranno cenni pratici su cosa fare subito, quanto spendere e quanto tempo occorre per una presenza on-line duratura.

Durata

4 incontri dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 16 ore

Corso: “Crea il tuo marketing plan personale: pianifica il tuo percorso di crescita e visibilità in azienda e sul mercato del lavoro ”

In un mercato del lavoro competitivo e sempre più selettivo è importante saper applicare strumenti efficaci per presentare se stessi al meglio. E quindi fondamentale saper valorizzare “noi-stessi” nel nostro ambiente di lavoro o nel nostro mercato di riferimento utilizzando un approccio di marketing come per i prodotti veri e propri.

Il percorso intende fornire le metodologie più efficaci per posizionarsi nel segmento professionale più adatto e riuscire a differenziarsi rispetto alla concorrenza. I partecipanti potranno sperimentare attraverso simulazioni quale è il loro mercato di riferimento, quali sono le loro aree di eccellenza e come presentarsi in modo convincente. Inoltre potranno riflettere su come scrivere un curriculum vitae efficace rispetto alle loro esperienze lavorative. Infine si prenderanno in analisi le azioni da intraprendere per sviluppare la propria rete di contatti e network.

Durata

4 incontri dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 16 ore

Corso: “Il business coaching. I vantaggi chiave per aziende, imprenditori e manager ”

Il Business e l'Executive Coaching sono strumenti ormai irrinunciabili per imprenditori e manager per affrontare e risolvere problematiche aziendali o raggiungere obiettivi in ogni area di business. In questo corso si potranno sperimentare dal vivo i vantaggi del business coaching applicato al mondo aziendale per accorgersi direttamente dell'efficacia di questo strumento con esercizi pratici.

Il percorso intende affrontare il concetto del Business e l'Executive Coaching nella sua complessità e definire come applicarlo in azienda con successo. I partecipanti potranno sperimentare in quale area aziendale può essere applicato e le tecniche più efficaci per risultati veloci e duraturi. Inoltre verranno evidenziati quali sono i benefici a livello organizzativo del Business e dell'Executive Coaching e i vantaggi rispetto a un approccio di consulenza.

Durata

4 incontri dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 16 ore

Corso: “Power speaking. Come parlare ad un pubblico numeroso con finalità persuasive”

Sempre più spesso, oggi, ciò che fa la differenza è la capacità di comunicare in maniera incisiva ed efficace. Soprattutto in una presentazione davanti ad un pubblico numeroso, l'elemento critico è la capacità di chi comunica di trasmettere emozioni ed entusiasmo attraverso i contenuti.

Obiettivo del corso è trasmettere e far applicare ai partecipanti alcune tecniche focalizzate sull'estetica del processo comunicativo, così da essere in grado di controllarlo e padroneggiarlo con sicurezza, trasformando la propria “energia nervosa” in passione positiva e trasmetterla agli altri attraverso una presentazione dinamica, persuasiva ed efficace.

Il percorso intende fornire le tecniche di base di presentazione in ambito aziendale. I partecipanti impareranno attraverso esercizi e simulazione ad organizzare argomenti, priorità e obiettivi e ad acquisire scioltezza e sicurezza nella presentazione. Inoltre sperimenteranno come affrontare domande ed obiezioni, promuovere il proprio business in modo efficace e catturare l'attenzione per essere ricordati.

Durata

4 incontri dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 16 ore

Corso: “Vetrinistica e visual merchandising”

Il Visual Merchandising è una corretta e razionale gestione delle attrezzature e degli spazi di vendita, che fa “parlare il prodotto” direttamente con il cliente ed enfatizza le tecniche della vendita visiva. In questo modo si aggiunge una “comunicazione commerciale impersonale” ad una “comunicazione commerciale personale” caratteristica della vendita assistita. Il corso si prefigge lo scopo di creare una figura professionale che sia in grado di

- avere una conoscenza delle possibili varianti di esposizione merceologica e padroneggiare con sicurezza il concetto di “immagine globale del Punto Vendita”
- saper gestire le stimolazioni multisensoriali (visive, sonore, olfattive, tattili) nel punto vendita
- Visual Merchandising: definizioni, aree di applicazione e la presentazione attiva della merce
- lay-out espositivo e lay-out merceologico
- percorsi principali e percorsi secondari
- esposizione efficace ed attraente del prodotto, esposizione orizzontale ed esposizione verticale
- attrezzature utilizzate in vetrina in maniera creativa
- teoria dei colori: colori primari, secondari, complementari, contrasto di colori
- cromoterapia, illuminotecnica, aromaterapia

Durata

5 incontri dalle 9.00 alle 13.00 per una durata di 20 ore

Lezioni in aula e outdoor su punto vendita

Corso: “Linguaggio del corpo e comunicazione non verbale”

E' importante cosa comunichiamo al nostro interlocutore, ma lo è di più come comunichiamo: gesti, espressività facciale, tono della voce, pause dal momento che incidono in modo significativo sui risultati della nostra esposizione. Il corso tratta della percezione di sé e delle proprie emozioni, per riuscire a controllare ed utilizzare la propria corporeità come un ulteriore mezzo di espressione.

- L'interpretazione dei segnali del linguaggio corporeo: l'atteggiamento, la mimica, la gestualità, zona e distanza, il tono, le differenze culturali ed il linguaggio del corpo nella vita quotidiana.
- Elementi indicativi di stati emotivi in contrasto o in armonia con la comunicazione verbale. L'empatia.
- Controllo dei propri istinti e della propria gestualità in situazioni di tensione e stress emotivo.

Durata

3 incontri dalle 9.00 alle 13.00 per una durata di 12 ore

Corso: “La leadership. L'arte del dirigere”

Imparare a valorizzare i contributi dei collaboratori e a potenziare l'intelligenza emotiva del gruppo. Favorire l'equilibrio tra capacità di comando, controllo e capacità di delega, ascolto e formazione del gruppo di lavoro. Sviluppare la leadership delle differenze e il rispetto della pluralità delle risorse all'interno del team. Migliorare la gestione della conflittualità tra collaboratori. Il corso è rivolto ai titolari e manager che abbiano la responsabilità di guidare un gruppo di lavoro.

- Definizioni, tipologie, contesti
- Stadi di sviluppo e dinamiche emotive
- Resistenze al cambiamento e processi decisionali
- Gestione dei conflitti e valorizzare delle differenze
- Intelligenza emotiva e democrazia degli affetti
- Stili di leadership e manager come coach

Durata

5 incontri dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 20 ore

Corso: “Conosci realmente i tuoi dipendenti.

Difendi il tuo investimento perchè la tua più grande risorsa e anche il tuo punto debole”

Un pacchetto formativo creato per la piccola e media impresa. Una delle maggior criticità delle PMI è il consistente turnover del personale. Saper riconoscere i bisogni dei collaboratori e comunicare con loro con efficacia fa crescere la produttività, motiva il personale e fidelizza i collaboratori più preziosi.

Un percorso intensivo per il potenziamento delle competenze di gestione delle persone.

- Motivazione dei collaboratori.
- Leadership.
- Comunicazione efficace.
- Abilità negoziali e contrattuali
- Strumenti di controllo e incentivazione dei risultati.

Date, orari e durata

3 giornate da 8 ore per una durata totale di 24 ore

Corso: “Scegli il collaboratore giusto per te. Come attirare persone di talento e selezionare quelle migliori per fare prosperare la tua azienda”

Fondamenti, metodi e strumenti per rendere più efficace il processo di selezione. La capacità degli addetti determina la qualità dell'azienda; per questo è importante apprendere come strutturare un rapido ed efficace processo di selezione del personale, imparare a identificare e sfruttare canali informativi, saper comunicare il valore aziendale attirando i collaboratori di talento.

Un percorso articolato in quattro temi per mettervi in grado di individuare la gente migliore per voi.

- Come cercare e riconoscere talenti.
- Come analizzare informazioni e cv.
- Come governare un colloquio.
- Confrontare, scegliere e inserire collaboratori.

Durata

2 giornate da 8 ore per una durata totale di 16 ore

Corso: “Come difendersi dall'E-Commerce. Quali sono i punti di forza e di debolezza negli strumenti di web marketing che possono promuovere la vostra azienda.”

Un pacchetto per le micro e piccole imprese che valorizza gli esercizi commerciali tradizionali. L'e-commerce sta diventando sempre più il concorrente con cui ogni impresa commerciale tradizionale deve confrontarsi. Per questo il corso si propone di fornire strumenti e metodologie che valorizzano le piccole aziende commerciali tradizionali, aumentando le loro vendite e fidelizzando i clienti.

Tutti i temi da conoscere per non farsi sopraffare dalle nuove tecnologie.

- Commercio tradizionale e online.
- Metodi, trucchi e limiti del web-mkt.
- Negoziazione e contrattazione vincente.
- Come attirare il cliente.
- Come gestirlo nel p.o.s.

Durata

2 giornate da 8 ore per una durata totale di 16 ore

Area Contabilità e Gestione risorse

Corso: “Management nelle piccole e medie imprese ”

La continua evoluzione del mercato e la presenza di una concorrenza sempre più aggressiva impongono ad ogni piccola impresa di tenere costantemente sotto controllo la propria gestione. Il corso vuole fornire alle aziende gli strumenti necessari di base per una comprensione e conoscenza dei meccanismi gestionali.

Il programma prevede:

- L'idea imprenditoriale: gli elementi di business plan, osservazione del contesto, innovazione e creatività, analisi del mercato e piano marketing, importanza e utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e comunicazione (ICT)
- Pianificazione e Time Management: obiettivi generali di un'impresa e politiche aziendali, le diverse teorie organizzative
- Controllo e analisi di gestione: il budget, il sistema dei costi, analisi del bilancio.

Durata

5 incontri dalle 9.00 alle 13.00 per una durata di 20 ore

Corso: “Il controllo di gestione nelle PMI”

Il controllo di gestione ha il compito di fornire alla direzione dell'impresa le informazioni più corrette e dettagliate circa l'andamento economico, patrimoniale e finanziario della gestione. Tali informazioni sono fondamentali sia per l'interpretazione consuntiva degli eventi sia per la valutazione prospettica delle azioni e delle strategie che si vuole intraprendere. Il corso, pertanto, si propone di approfondire le più efficienti tecniche di programmazione e controllo volte a definire sia le decisioni strategiche sia gli obiettivi di breve periodo e di analizzare le relazioni esistenti tra la pianificazione strategica ed il relativo controllo, tra il processo di direzione e l'attività operativa.

Il programma prevede:

- Costi aziendali, costi fissi e costi variabili, centri di costo
- Margine di contribuzione
- Fatturato di pareggio e il fatturato di sicurezza, fatturato necessario ad un certo obiettivo di utile
- Prezzo minimo di Vendita e/o Lavorazione, valore aggiunto
- Risultato operativo, l'utile netto, indicatori di produttività
- il R.O.S. o Margine sulle Vendite e/o Lavorazioni, Come si Calcola il R.O.I. o Redditività del Capitale Investito, Come si Calcola il R.O.E. o Redditività del Capitale proprio,
- rotazione del capitale
- Incidenza del Valore Aggiunto sul Fatturato
- BASILEA2: Concetti di fondo. Regole principali. Risvolti bancari. Sistemi delle garanzie. Suggerimenti ed esempi per affrontare Basilea2. La pianificazione finanziaria come leva strategica.

Durata

5 incontri dalle 9.00 alle 13.00 per una durata di 20 ore

Corso: “Contabilità e bilancio. Principi e strumenti”.

Obiettivi

Il corso si propone di far comprendere la metodologia di rilevazione contabile e i contenuti del bilancio d'esercizio ai fini dell'apprezzamento dell'economicità dell'impresa. Il corso è rivolto agli impiegati di uffici amministrativi e contabili delle aziende. Può partecipare anche chi non ha alcuna conoscenza di contabilità. Il programma prevede:

Le rilevazioni contabili

- Nozione di reddito e capitale. I concetti di esercizio e di competenza economica. I conti di sintesi risultanti dalla contabilità generale: lo stato patrimoniale ed il conto economico. La rilevazione dei valori originati dallo scambio: la partita doppia. Gli strumenti di rilevazione: il conto, il piano dei conti, i libri contabili

Le principali operazione di esercizio

- Le scritture relative alle operazioni di acquisto. le scritture relative alle operazioni di vendita. le scritture relative al personale dipendente. le scritture relative agli investimenti ed ai finanziamenti. Le plusvalenze/minusvalenze e le sopravvenienze attive e passive

Le scritture di fine esercizio

- Gli ammortamenti. Le rimanenze di magazzino. I ratei e i risconti. Gli accantonamenti. Le imposte sul reddito.

La redazione del bilancio

- Lo schema dello stato patrimoniale. Lo schema del conto economico. La nota integrativa

Le imposte sul reddito: aspetti pratici

- Il versamento delle imposte: saldi e acconti. La rateizzazione delle imposte. La compensazione delle imposte. Il ravvedimento operoso.

Durata

5 incontri per una durata di 20 ore

Area Professionale

Corso: “Evoluzione del bar. Caffè, aperitivo e cocktail di nuova creazione”

Obiettivi

Il corso si propone di fornire conoscenze avanzate per una gestione efficace e redditizia del bar in relazione alle molteplici esigenze ed aspettative della clientela.

Il programma è modulare e prevede 4 macroaree:

Caffè – “Dall’Arbusto alla Tazzina”

tre giornate:

- coltura del caffè, mute, piantagione, coltivazione, fioritura, fruttificazione, raccolta, preparazione, essiccazione industriale, torrefazione e macinazione;
- attrezzature: macchina e macina caffè, uso e manutenzione; latte diverse tipologie, emulsione, creme e decorazioni;
- esercitazione pratica: caffè, cappuccini, cappuccini decorati, mokaccino, monte bianco, caffè con panna, bevande calde, cocktail a base di caffè.

Aperitivo e Happy Hour – “Dal vino al Cocktail senza dimenticare il cibo”

tre giornate:

- drink analcolici: Miami beach, Isole Vergini, ecc.;
- drink alcolici: Neuroni, Americano, Grenoble, Gfp, Kir royal, ecc.;
- le tendenze del bar contemporaneo: Happy Hour con preparazione di piatti caldi e freddi da presentare sul Bancone ed abbinamenti enogastronomici;
- preparazione di Tartine, Focaccine, Tramezzini, ecc.

Speciale miscelazione – “Cocktail internazionali e cocktail di nuova creazione”

tre giornate:

- la formula dei cocktail: base, aromatizzante e colorante;
- uso delle attrezzature; presentazione dei drink;
- medium e long drink di vecchia e nuova generazione e relative decorazioni.

Comunicazione e Cocktail Competition – “Saper fare significa saper comunicare”

una giornata:

- valorizzazione del pubblico esercizio;
- approccio al cliente, presentazione e Mise en place;
- lista dei prodotti;
- cocktail competition.

Durata

10 incontri da 4 ore dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 40 ore

Note

È possibile iscriversi a un solo o più moduli programmati

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso: “Tecniche di servizio in sala”

Ricevere i propri clienti è un'arte, servire a tavola è il massimo dell'arte del ricevere. Un prezioso corso, finalizzato a rivalutare il ruolo del personale di sala. Permette di acquisire tutte le competenze di base del servizio e di qualificare-riqualificare il ristorante agli occhi della clientela. L'iter formativo e il dialogo continuo tra teoria e pratica permettono di apprendere le competenze di base per chi vuole intraprendere la professione e per chi vuole perfezionare la propria tecnica.

- Il ristorante, la collaborazione dei tavoli
- L'allestimento e centratura della tovaglia e del coperto
- Mise en place, table d'hôte à la carte
- Il servizio inglese, francese e alla russa
- Le brigate di sala e di cucina
- Il buono d'ordine o comanda
- Il servizio dei piatti in tavola: direzione, collocamento, sbarazzo
- Il buffet freddo, caldo e a passaggi.
- Introduzione al vino: canine, servizio, bicchieri e decanter
- Le preparazioni in sala
- I tagli dei cibi
- La conoscenza dei piatti e delle pietanze
- I menù, le carte del giorno e le carte dei servizi

Durata

4 incontri per una durata di 16 ore

Corso: “Emozionare il cliente: i livelli comunicativi del piatto”

Emozionare il cliente in maniera consapevole. Elaborare e creare una ricetta tenendo conto di tutti i livelli comunicativi del piatto "servito"; la vista e le potenzialità emozionali dell'impattamento, i profumi, i sapori e gli odori delle materie prime che sapientemente si combinano fino al raggiungimento dell'equilibrio, per arrivare dove possibile e con un pizzico di creatività, al coinvolgimento di tutti i sensi.

- la costruzione della ricetta
- il coinvolgimento emotivo
- i livelli di comunicazione del piatto
- il dialogo cliente-cucina
- elaborazione di esempi di cucina emozionale consapevole e creativa
- i sensi stimolati dall'impattamento
- come combinare le materie prime e utilizzare materie non tradizionali
- rendere partecipe il cliente

Durata

2 incontri per una durata di 8 ore

Corso: "Accogliere il cliente straniero: english for restaurant & bar"

Il corso si propone di implementare la conoscenza di base della lingua inglese per saper accogliere e servire il cliente straniero nel ristorante e nel bar.

- Accogliere gli ospiti, fornire informazioni turistiche
- Prendere prenotazioni e fornire informazioni riguardo al ristorante/bar
- Gestire la sistemazione ai tavoli
- Descrivere utensili e stoviglie
- Leggere e illustrare un menù
- Descrivere gli ingredienti di bevande e pietanze
- Prendere le ordinazioni e descrivere piatti/ricette
- Consigliare il cliente nella scelta
- Gestire le lamentele relative ad eventuali disservizi
- Fornire indicazioni sul conto e sulle modalità di pagamento
- Promuovere gli altri servizi offerti dal bar/ ristorante

Durata

7 incontri per una durata di 21 ore

Corso: "Lingua inglese. Livello base e avanzato"

Apprendere la lingua inglese (spagnola) cominciando dalle basi per imparare a destreggiarsi nelle prime necessità di comunicazione tra stranieri che parlano una lingua internazionale.

Il programma prevede:

- Acquisire una conoscenza grammaticale di base della lingua:
- Alfabeto, spelling delle parole e fonetica;
- Numeri, date, telefono e lettura dell'orologio;
- Struttura della frase: articoli, pronomi, nomi, verbi, aggettivi di qualità quantità dimostrativi, avverbi, preposizioni;
- Affermative, negative;
- Formulare domande;
- Ausiliari to be to have; tempi verbali: Present Simple, Present Continuous;
- Presentarsi;
- Descrivere persone, luoghi, ambienti, situazioni di routine quotidiana;
- Esercizi di lettura, di grammatica e di ascolto della lingua inglese.

Durata

10 incontri per una durata di 30 ore

Corso: "Lingua spagnola. Livello base e avanzato."

Obiettivo del corso è perfezionare la lingua arrivando ad utilizzarla con padronanza grammaticale e lessicale al fine di rapportarsi al cliente straniero con un linguaggio fluido e comprensibile a livello internazionale

- Grammatica spagnola, tempi verbali
- Formulare richieste, offerte, suggerimenti, preferenze
- Struttura della frase: articoli, pronomi, nomi, verbi, aggettivi di qualità, quantità e dimostrativi, avverbi, preposizioni.
- Descrivere persone, situazioni
- Esercizi di lettura e comprensione
- Esercizi di ascolto della lingua a livello base o avanzato simulando situazioni di lavoro o di routine quotidiana.
- Come scrivere un Curriculum Vitae in spagnolo, simulazione di un colloquio di lavoro in spagnolo

Durata

10 incontri da 3 ore per una durata di 30 ore

Area Informatica

Corso: “Informatica livello base. Windows e Word.”

Obiettivi

Il corso permette di acquisire le conoscenze necessarie all'utilizzo del PC in modo semplice per migliorare il sapere, la qualità e la produttività del proprio lavoro o di cultura personale.

Il programma prevede:

- **Uso del computer e gestione file**

Il funzionamento delle componenti di base (hardware e software) del PC. Creare, rinominare, copiare, spostare e cancellare cartelle e file (tecniche di archiviazione). Configurare il proprio schermo e il desktop di lavoro. Le modalità di installazione e disinstallazione di un applicativo. Uso della PenDrive USB. Uso del masterizzatore per il backup dei dati.

- **Microsoft Word**

Usare Word per scrivere un testo e formattarlo. L'intestazione e il piè di pagina per creare modelli di documenti. I righelli e le tabelle per impaginare. Le tecniche di personalizzazione dei propri lavori con le WordArt e le ClipArt. Impostare i documenti per la stampa. Igiene e profilassi del PC (*Dallo scan disk all'Antivirus*).

Date e orari

10 incontri dalle 9.00 alle 12.00 o dalle 15.00 alle 18.00 per una durata di 30 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 16

Corso: “Informatica livello avanzato. Word, Excel, Internet Explorer.”

Obiettivi

Il corso permette di approfondire l'utilizzo del pc in modo semplice, utilizzando programmi in ambiente WORD ed EXCEL, per migliorare il sapere, la qualità e la produttività del proprio lavoro o di cultura personale, gli approfondimenti di INTERNET per acquisire le conoscenze necessarie all'utilizzo della rete dei servizi che offre.

Il programma prevede:

- **Word avanzato**

Proteggere i documenti. Creare il database della rubrica per le lettere circolari, i cataloghi e le etichette (stampa unione). Configurare gli stili. Importare dati da Excel. Creare modulistica.

- **Excel**

Personalizzare l'interfaccia utente. Usare le formule aritmetiche di base. Distinguere i valori assoluti e i valori relativi. Saper dare una formattazione grafica alla cella e al suo contenuto. Creare e nominare fogli di calcolo. Creare e formattare i grafici. Usare e gestire i commenti. Creare gli elenchi e le serie. Organizzare le liste (Ordine, ricerca e sostituzioni). I filtri.

- **Internet**

Creazione e gestione dei siti preferiti. Download e archiviazione dei file. Gestione delle immagini delle pagine Web. Salvare e stampare pagine web. La cronologia. Opzioni avanzate (Funzioni di protezione e privacy). I principali motori di ricerca e modalità d'uso. Come telefonare con Skype in sicurezza. Igiene e profilassi del PC (Scan disk, Defrag, AntiSpam, Pulisci registro e antivirus). Usare Outlook Express: creare un account di utilizzo (su PC condivisi). Creare email grafiche. Usare CC e CCn. Gestire la rubrica (invii multipli e i gruppi). Combattere lo Spam (filtri e blocchi). Fare la copia della propria posta (backup e ripristino). Scaricare la posta da diversi account. Usare la posta via web ovunque voi siate. La netiquette della posta.

Date e orari

10 incontri dalle 9.00 alle 12.00 o dalle 15.00 alle 18.00 per una durata di 30 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 16

Corso “Sicurezza informatica casa e famiglia”

Il corso è incentrato sull'acquisizione delle conoscenze fondamentali per la tutela della propria sicurezza dati e privacy, sia per uso personale che nell'ambito familiare. L'obiettivo è quello di fornire uno strumento di prevenzione indispensabile per non dover in futuro spendere tempo e denaro per ripristinare database o per far fronte alla pirateria informatica. Il programma del corso è:

- protezione dei dati personali
- virus, antivirus, password, firewall, gruppi di continuità, backup
- wi-fi-sniffing
- cookies, cronologia, controlli active x, https
- e-commerce, pagamenti sicuri
- social networks
- netiquette
- consigli

Durata

2 incontri per una durata di 6 ore

Corso “Sicurezza informatica azienda”

Attraverso i concetti presentati nel corso, l'azienda partecipante avrà la possibilità di effettuare un'autovalutazione dei rischi informatici a cui potrebbe essere esposta per poi eventualmente pianificare aggiornamenti e consulenze mirate, atte a salvaguardare la sicurezza delle proprie informazioni sensibili e per studiare una linea di difesa in materia informatica. Il corso prevede la trattazione di argomenti attualissimi come il cloud computing e il diritto informatico.

- Azienda e tecnologia
- livelli di sicurezza
- tutela della riservatezza, integrità e disponibilità dati
- cloud computing
- rischi onn-off line
- sicurezza di rete
- comunicazioni sicure
- sicurezza dell'host
- sintomi di violazione
- autoanalisi
- errori comuni
- diritto informatico.

Durata

2 incontri per una durata di 6 ore

Corso: “EBAY: creazione e sviluppo di un negozio. Corso base e corso avanzato”

Due livelli di corsi per la creazione e sviluppo di un negozio ebay per aziende, rivolto al personale interno addetto allo sviluppo marketing o ai liberi professionisti interessati ad acquisire competenze nel settore dell'e-commerce.

Pacchetto base

- Ottimizzazione e regolarizzazione fatturazione negozio eBay
- Gestione messaggi via e-mail ai clienti
- Preferenze notifica
- Gestione feedback
- Creazione inserzioni d'impatto
- Turbo lister-software dedicato
- Gestore delle vendite plus
- Impostazioni generali e opzioni pagina
- Gestione magazzino
- Gestione spedizioni multiple

Durata

2 incontri da 4 ore per una durata di 8 ore

Livello Avanzato

- Gestione delle vendite plus
- Lettura reportistica
- Analisi delle inserzioni
- Analisi delle vendite
- Gestione e marketing del negozio eBay
- Email di marketing
- Feed RSS
- Promozioni incrociate
- Gestione vendite promozionali
- Impostazioni vacanze
- Categorie
- Gestione controversie
- Contestazioni e reclami Paypal

Durata

2 incontri da 4 ore per una durata di 8 ore

Area Sicurezza

Corso per Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

Il corso, obbligatorio per tutte le aziende soggette al D.Lgs. 81/2008, vuole fornire al Responsabile la formazione necessaria per acquisire le attitudini e le capacità per svolgere il proprio incarico.

Il programma prevede:

- Il quadro normativa in materia di sicurezza sul lavoro, il D.Lgs. 81/2008
- Obblighi e responsabilità delle figure aziendali
- Ruolo e funzioni del RSPP
- Il rischio incendio
- La sicurezza nei luoghi di lavoro
- Rischio chimico e le sostanze pericolose, il rischio elettrico
- La sorveglianza sanitaria: come e quando
- Tutela dei minori e delle lavoratrici gestanti
- Rischio rumore, rischio movimentazione carichi incendio
- I DPI, dispositivi di protezione individuale

Durata

4 incontri per una durata di 16 ore

Corso La valutazione del rischio stress lavoro - correlato

Obiettivi

Il corso si pone l'obiettivo di fornire conoscenze sul tema dei rischi da stress lavoro-correlato per sviluppare la promozione di una cultura della prevenzione orientata al benessere organizzativo e in particolare:

- Fornire ai partecipanti i riferimenti nazionali ed europei circa la valutazione dei rischi psicosociali;
- Accennare agli strumenti e agli interventi organizzativi volti all'incremento del benessere all'interno delle aziende;
- Accennare a modelli di individuazione e gestione dei problemi legati allo stress lavoro-correlato.

Il programma prevede:

- Il quadro normativo: D.Lgs. 81/2008, gli accordi interconfederale ed europeo e le linee guida regionali
- Benessere organizzativo e job strain: lo stress lavoro-correlato
- Fonti ed effetti oggettivi e soggettivi dei rischi psicosociali
- I vantaggi per l'azienda ed i lavoratori di una corretta valutazione dei rischi psicosociali
- Interventi in azienda per ridurre l'incidenza delle situazioni legate allo stress lavoro-correlato
- Le peculiarità delle PMI

Durata

1 incontro per una durata di 4 ore

Corso per i Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

Obiettivi

Il corso è obbligatorio per le aziende in cui i lavoratori abbiano designato un loro Rappresentante, vuole fornire la formazione necessaria per acquisire le attitudini e le capacità per svolgere il proprio incarico.

Il programma prevede:

- Aspetti normativi e legislativi in tema di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
- Le principali innovazioni e raccordo con la precedente legislazione in materia di prevenzione
- I ruoli di datore di lavoro, dirigente, preposto, responsabile del servizio di prevenzione e protezione, il medico competente
- Il rappresentante dei lavoratori, ruoli responsabilità e sanzioni
- La valutazione del rischio: rischi e misure preventive, il processo di valutazione, i principi base, le metodologie, esempi.
- La programmazione dei provvedimenti tecnici, organizzativi e procedurali.
- La sorveglianza sanitaria: il medico competente, la definizione e la nomina, requisiti e compiti.
- Norme di pronto soccorso.
- I rischi lavorativi: definire i fattori di rischio, le attrezzature di lavoro, i dispositivi di protezione individuale, la movimentazione manuale dei carichi, l'esposizione al rumore.
- I rischi lavorativi: gli agenti biologici, gli agenti cancerogeni, gli agenti chimici pericolosi, i videoterminali
- I rischi lavorativi: gli appalti, il rischio d'incendio, cenni sul D.M. 10/03/98 – n 64, la gestione delle emergenze, il piano di emergenza ed evacuazione
- La comunicazione: l'informazione nel D.Lgs 81/2008, problemi di comunicazione interpersonale e di gruppo.

Durata

8 mattinate per una durata di 32 ore

Corso di aggiornamento per Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

Obiettivi

L'articolo 37 del nuovo D. lgs. 81/08 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, nell'ultimo capoverso del comma 11, introduce l'obbligo di aggiornamento periodico della formazione dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS). La contrattazione collettiva nazionale disciplina le modalità dell'obbligo di aggiornamento periodico, la cui durata non può essere inferiore a 4 ore annue per le imprese che occupano dai 15 ai 50 lavoratori e a 8 ore annue per le imprese che occupano più di 50 lavoratori. Il programma prevede:

Le principali novità normative introdotte dal D. Lgs. 81/08:

- estensione del campo di applicazione: nuova definizione di "lavoratore";
- nuove modalità gestionali di controllo;
- novità in tema di sorveglianza sanitaria;
- l'importanza dei sistemi di gestione della sicurezza sul lavoro (rif. Art. 30);
- i nuovi rischi: stress lavoro-correlato, differenze di genere ed età, lavoratori stranieri, mansioni critiche;
- la formazione estesa alle diverse figure dell'organizzazione aziendale;
- contributi significativi degli RLS alla gestione della sicurezza e salute sul lavoro.

Durata

1 incontro di 4 ore

Corso per la corretta movimentazione dei carichi

Obiettivi

Il corso vuole formare i lavoratori sui rischi derivanti dalla movimentazione manuale dei carichi alla luce dell'art. 167 del D.Lgs.81/2008. Il programma prevede:

- Le caratteristiche del carico.
- Sforzo fisico richiesto e corretti atteggiamenti durante la movimentazione manuale dei carichi.
- Caratteristiche dell'ambiente di lavoro in relazione alla movimentazione manuale dei carichi.
- Esigenze connesse all'attività.
- Fattori individuali di rischio.
- Sorveglianza sanitaria obbligatoria.

Durata

1 mattina per una durata di 4 ore

Corso per l'utilizzo del carrello elevatore

Obiettivi

Il corso vuole formare i lavoratori sui rischi derivanti dall'utilizzo del carrello elevatore alla luce dell'art.73 del D.Lgs. 81/2008. Il programma prevede:

- La normativa di riferimento
- Le caratteristiche tecniche del carrello elevatore
- I dispositivi di Protezione individuale (D.P.I.) da utilizzare durante l'utilizzo del carrello elevatore
- Le operazioni di piccola manutenzione da eseguire sul carrello elevatore

Durata

1 mattina per una durata di 4 ore

Corso:"Il sistema di gestione della sicurezza secondo il nuovo standard BS OHSAS 18001:2007. I requisiti e l'applicazione."

Obiettivi

Il corso é stato appositamente progettato per tutti coloro che desiderano una spiegazione approfondita del Sistema di Gestione della Sicurezza, spiegazione che si realizza attraverso lo studio dello schema proposto dal nuovo Standard BS OHSAS 18001:2007. Questo Standard é richiamato dall'art. 30 del D.Lgs. 81 "Testo Unico Sicurezza". Oltre ai requisiti dello Standard, verranno presentati alcuni argomenti di supporto ed un approfondimento dei termini utilizzati, ma soprattutto verranno svolte alcune esercitazioni di gruppo che permetteranno ai partecipanti di comprendere appieno ed applicare lo Standard BS OHSAS 18001:2007. Il corso si chiude con un breve test scritto (facoltativo) di verifica dell'apprendimento.

Il programma prevede:

- Evoluzione della sicurezza
- Panoramica sui Sistemi di Gestione della Sicurezza
- Lo standard BS OHSAS 18001:2007. Lo scopo, lo schema, il linguaggio.
- Lo standard BS OHSAS 18001:2007. La pianificazione (con analisi rischi)
- Lo standard BS OHSAS 18001:2007. L'attuazione
- Lo standard BS OHSAS 18001:2007. Il controllo, il riesame
- Altri Sistemi per la Gestione della Sicurezza
- Verifica dell'apprendimento

Durata

2 incontri per una durata di 8 ore