



# **CATALOGO FORMAZIONE 2022-2023**

Lingue

Management

Marketing

Ristorazione

Hospitality

Itinerari turistici

Room Division



# AREE FORMATIVE

## 1. LINGUE

pag. 3 e 4

- 1.1 \_ Tedesco per il turismo - Principianti (30 ore - 12 lezioni)
- 1.2 \_ Olandese per il turismo - Principianti ( 30 ore - 12 lezioni)
- 1.3 \_ Tedesco per il turismo - Intermedio (20 ore - 8 lezioni)
- 1.4 \_ Inglese per il turismo - Intermedio (20 ore - 8 lezioni)
- 1.5 \_ Tedesco per il front office - Avanzato (20 ore - 8 lezioni)

## 2. MANAGEMENT

pag. 5

- 2.1 \_ Check list di inizio anno: chi ben comincia è a metà dell'opera

## 3. MARKETING

pag. 5

- 3.1 \_ Guerrilla Marketing: inusualità e creatività nella comunicazione turistica

## 4. RISTORAZIONE

pag. 6

- 4.1 \_ **ALTA FORMAZIONE** - Da commis di cucina a cuoco capo partita
- 4.2 \_ **ALTA FORMAZIONE** - Da cameriere di sala a chef de rang
- 4.3 \_ Colazione che passione! **finanziato Fondo For.Te.**
- 4.4 \_ L'arte della miscelazione: distillati e cocktails



## 5. HOSPITALITY

pag. 8

- 5.1 \_ Front Office Specialist **finanziato Fondo For.Te.**

## 6. ITINERARI TURISTICI GARDESANI

pag. 9

- 6.1 \_ Territorio, esperienze e nuovi modelli di servizio

## 7. ROOM DIVISION

pag. 9

- 7.1 \_ Aggiornamento, metodi e bon ton per cameriere ai piani **finanziato Fondo For.Te.**

REGOLAMENTO

pag. 10

# 1. LINGUE

## 1.1 \_ Tedesco per il turismo - Principianti

(30 ore - 12 lezioni)

Introduzione alle competenze linguistiche di base della lingua tedesca per sostenere semplici conversazioni sui vari aspetti di vita quotidiana e lavorativa e per migliorare la propria professionalità gestendo al meglio il contatto con il turista (accoglienza, sala-bar, cucina, etc.).


Contenuti:

- Fondamenti di grammatica
- Comprendere i punti salienti e il significato globale di brevi e semplici comunicazioni
- Saper comunicare correttamente con la clientela (informazioni su prezzi, orari, menu etc.)
- Saper leggere e comprendere brevi testi, e-mail e scrivere semplici testi

 sede da definire

 mar e gio  
14:30 - 17:00

 dal 27/10/22  
al 13/12/22

 addetti senza  
conoscenza del  
tedesco

## 1.2 \_ Olandese per il turismo - Principianti

(30 ore - 12 lezioni)


Introduzione alle competenze linguistiche di base della lingua olandese per sostenere semplici conversazioni sui vari aspetti di vita quotidiana e lavorativa e per migliorare la propria professionalità gestendo al meglio il contatto con il turista (accoglienza, sala-bar, cucina, etc.).


Contenuti:

- Fondamenti di grammatica
- Comprendere i punti salienti e il significato globale di brevi e semplici comunicazioni
- Saper comunicare correttamente con la clientela (informazioni su prezzi, orari, menu etc.)
- Saper leggere e comprendere brevi testi, e-mail e scrivere semplici testi

 sede da definire

 lun e mer  
14:30 - 17:00

 dal 26/10/22  
al 07/12/22

 addetti senza  
conoscenza dell'  
olandese

## 1.3 \_ Tedesco per il turismo - Intermedio

(20 ore - 8 lezioni)


Il corso intende migliorare la capacità di comunicazione con la clientela tedesca approfondendo argomenti di carattere grammaticale e lessicale necessari per comprendere le richieste degli ospiti e migliorare quindi l'offerta turistica. Sono previsti momenti di conversazione su tematiche di accoglienza (ricevimento, sala-bar, cucina, etc.).


Contenuti:

- Le strutture linguistiche del tedesco
- Utilizzare e sviluppare il lessico turistico: alberghi, campeggi, ristoranti, agenzie
- Migliorare la capacità di espressione nella relazione con gli ospiti di lingua tedesca
- Conversazione, comprensione di testi, e-mail di media complessità

*La partecipazione è subordinata al superamento di un TEST PRELIMINARE D'AMMISSIONE per la formazione di un gruppo classe omogeneo (livello A2).*

 sede da definire

 mar e gio  
17:30 - 20:00

 dal 02/02/23  
al 28/02/23

 addetti con  
discreta  
conoscenza del  
tedesco (A2)

## 1.4 \_ Inglese per il turismo - Intermedio

(20 ore - 8 lezioni)

Il corso intende migliorare la capacità di comunicazione con la clientela anglosassone approfondendo argomenti di carattere grammaticale e lessicale necessari per comprendere le richieste degli ospiti e migliorare quindi l'offerta turistica. Sono previsti momenti di conversazione su tematiche di accoglienza (ricevimento, sala-bar, cucina, etc.).

Contenuti:

- Le strutture linguistiche dell'inglese
- Utilizzare e sviluppare il lessico turistico: alberghi, campeggi, ristoranti, agenzie
- Migliorare la capacità di espressione nella relazione con gli ospiti di lingua inglese
- Conversazione, comprensione di testi, e-mail di media complessità

*La partecipazione è subordinata al superamento di un TEST PRELIMINARE D'AMMISSIONE per la formazione di un gruppo classe omogeneo (livello A2).*



sede da definire



lun e mer  
17:30 - 20:00



dal 26/10/22  
al 23/11/22



addetti con  
discreta  
conoscenza  
dell'inglese (A2)

## 1.5 \_ Tedesco per il Front Office - Avanzato

(20 ore - 8 lezioni)

Un corso dedicato agli addetti al front/booking office per migliorare la gestione dell'accoglienza in tedesco. Verranno approfondite le competenze grammaticali e lessicali utili per ottimizzare check in, check out, informazioni e prenotazioni telefoniche o tramite mail e per gestire al meglio eventuali reclami o richieste degli ospiti. Sono previsti momenti di conversazione in lingua.

Contenuti:

- Le strutture linguistiche della lingua tedesca
- Utilizzare e sviluppare il lessico turistico: alberghi, campeggi, ristoranti, agenzie
- Ottimizzare la capacità di espressione nella relazione con gli ospiti di lingua tedesca
- Conversazione, role play ed esercitazioni

*La partecipazione è subordinata al superamento di un TEST PRELIMINARE D'AMMISSIONE per la formazione di un gruppo classe omogeneo (livello B1).*



sede da definire



mar e gio  
14:30 - 17:00



dal 02/02/23  
al 28/02/23



addetti al  
ricevimento/  
booking con  
buona  
conoscenza  
del tedesco (B1)

## 2. MANAGEMENT

### 2.1 \_ Check list di inizio anno: chi ben comincia è a metà dell'opera

(8 ore - 2 lezioni)

L'inizio di un nuovo anno è sempre periodo di buoni propositi, è il momento di guardare all'anno passato, tirare le somme di quanto accaduto e pianificare il nuovo corso. L'obiettivo del seminario è di fornire una lista di azioni da intraprendere fin da subito e da pianificare per il medio-lungo termine per dare il via alla stagione turistica nel migliore dei modi.


Contenuti:

- Gestione dei processi: riorganizzare l'attività dal punto di vista operativo per eliminare le abitudini che portano sprechi e creano inefficienze
- Revisione dell'offerta: come rivederla in modo tale che risponda sia alle esigenze imprenditoriali che alle richieste della clientela
- Il cliente al primo posto: conosci e comprendi attraverso il cliente cosa funziona all'interno della tua attività e cosa no

 online tramite  
piattaforma GoToMeeting

 9:00 - 13:00

 12 e 13/01/23

 titolari e  
manager

## 3. MARKETING

### 3.1 \_ Guerrilla Marketing: inusualità e creatività nella comunicazione turistica

(3 ore - 1 lezione)

L'obiettivo principale del corso è introdurre gli operatori turistici a nuovi modelli di comunicazione turistica "non convenzionali", che permettono di attirare maggiormente l'attenzione dell'utente utilizzando canali, linguaggi e contenuti caratterizzati da spiccata creatività ed inusualità.

Contenuti:

- Le caratteristiche del processo di comunicazione
- L'evoluzione della comunicazione aziendale: dall'approccio "PUSH" al "PULL"
- Guerrilla Marketing: elementi distintivi e tipologie, strategie e tecniche per generare effetto virale online
- Esempi e suggerimenti per una comunicazione turistica d'impatto

 online tramite  
piattaforma GoToMeeting

 9:00 - 12:00

 11/11/22

 addetti al  
marketing

## 4. RISTORAZIONE

### NOVITA' – ALTA FORMAZIONE

#### 4.1 \_ Da commis di cucina a cuoco capo-partita

(160 ore - 20 lezioni)

Una full immersion tecnico-pratica per conoscere ed approfondire l'arte culinaria, partendo dalla conoscenza delle materie prime, passando attraverso la preparazione di diverse tipologie di piatti della cucina italiana (salse madri, sughì, tagli di carne e pesce, tecniche di marinatura e di cottura) fino all'organizzazione del lavoro in cucina, alla gestione degli approvvigionamenti e all'elaborazione del menu tenendo conto di target e nuove tendenze.

Il corso è riservato ad addetti di cucina (commis/aiuto cuochi) con esperienza almeno biennale nel ruolo (anche stagionale) e che ambiscano ad una crescita professionale.

Contenuti:

- Organizzazione degli ambienti di conservazione degli alimenti
- La figura del cuoco: comportamento, portamento e relazioni sala/cucina
- Le basi della cucina italiana
- I principali tagli di carne e pesce
- Tecniche di marinatura
- Le caratteristiche di cucina vegetariana/vegana/senza glutine/gourmet
- Basi di panificazione e pasticceria
- Le nuove tecniche di cottura
- Creazione di menu e gestione dei costi
- Abbinamenti cibo-vino

NOTE:

Durata: 4 settimane, dal lunedì al venerdì con orario dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 14:00 alle 17:00.

I posti a disposizione sono max 15 e previa valutazione dei CV a cura dei docenti stessi.

Le domande di iscrizione alla selezione dovranno pervenire entro il giorno 4 novembre 2022.

Gli ammessi dovranno versare una cauzione pari a € 300,00 che verrà restituita a fine corso.

I partecipanti dovranno essere muniti di proprio set coltelli e divisa.

REGOLAMENTO (ESTRATTO):

Ad avvenuta ammissione, è richiesto il versamento di una cauzione pari a 300 €.

Modalità di versamento: bonifico bancario su c/c dell'EBT

LA CAUZIONE NON VERRÀ RESTITUITA NEI SEGUENTI CASI:

1. Se il partecipante non raggiunge la percentuale di frequenza dell'80% del monte ore complessivo, salvo cause di salute documentate da un certificato medico
2. Se l'iscritto non avvisa l'Ente della mancata partecipazione almeno cinque giorni lavorativi prima di inizio corso

 sede da definire

 8.30 - 13:30 e  
14:00-17:00

 dal 18/01/23  
al 14/02/23

 aiuto cuochi

# NOVITA' - ALTA FORMAZIONE

## 4.2 \_ Da cameriere di sala a chef de rang

(40 ore - 5 lezioni)

Un corso riservato agli operatori di sala e mirato a sviluppare specifiche competenze tecnico-professionali in grado di migliorare la qualità del servizio e avvicinare i partecipanti alla figura di "chef de rang". Attraverso una full immersion su tecniche di sala, mise en place, presentazione del menu e conoscenza dei principali vini del territorio, saranno forniti gli strumenti utili per operare con maggior consapevolezza nel ruolo e per sviluppare nuove capacità organizzative e relazionali da perfetti "professionisti della sala".

Il corso è riservato ad addetti di sala (camerieri di sala) con esperienza almeno triennale nel ruolo, anche stagionale, che ambiscano ad una crescita professionale.

Contenuti:

- Le nuove tendenze nella ristorazione
- Il bon ton in sala: qualità nell'accoglienza e nella cura dell'ospite
- Tecniche di servizio, mise en place, presentazione professionale dei menu
- Vini del territorio e abbinamenti

**NOTE:**

Durata: 5 giornate con orario dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 nei giorni 21-22-23-24-27 febbraio.

I posti a disposizione sono 15 e previa valutazione dei CV a cura dei docenti stessi.

Le domande di iscrizione alla selezione dovranno pervenire entro il giorno 4 novembre 2022.

Gli ammessi dovranno versare una cauzione pari a € 100,00 che verrà restituita a fine corso.

**REGOLAMENTO (ESTRATTO):**

Ad avvenuta ammissione, è richiesto il versamento di una cauzione pari a 100 €.

Modalità di versamento: bonifico bancario su c/c dell'EBT

**LA CAUZIONE NON VERRÀ RESTITUITA NEI SEGUENTI CASI:**

1. Se il partecipante non raggiunge la percentuale di frequenza dell'80% del monte ore complessivo, salvo cause di salute documentate da un certificato medico
2. Se l'iscritto non avvisa l'Ente della mancata partecipazione almeno cinque giorni lavorativi prima di inizio corso



sede da definire



9:00 - 13:00 e  
14:00-18:00



dal 21/02/23  
al 27/02/23



addetti servizio  
sala

## 4.3 \_ Colazione che passione!

*finanziato Fondo For.Te.*

(24 ore - 3 lezioni)

La colazione è uno dei momenti più attesi del soggiorno, per questo è fondamentale offrire un servizio di qualità che trasformi il primo pasto della giornata in un momento speciale.

Il seminario affronta i temi relativi ai vari modelli di breakfast, al food cost, l'allestimento del buffet e le buone pratiche di servizio, con focus sull'importanza di proporre prodotti freschi, semplici e, se possibile, del territorio.

Contenuti:

- Food Cost e allestimento
- Prodotti dolci e salati tra tradizione e nuove tendenze
- Qualità e varietà dei prodotti

 sede da definire

 9:00 - 13:00 e  
14:00 - 18:00

 febbraio  
(da definire)

 addetti servizio  
colazioni

## 4.4 \_ L'arte della miscelazione: distillati e cocktails

(16 ore - 2 lezioni)

Il corso intende fornire una base teorica e pratica dedicata agli addetti al banco bar su cocktail, liquori, distillati, elementi di merceologia e attività di mixology al fine di sviluppare le capacità necessarie per offrire un servizio bar professionale e in linea con le nuove tendenze.

Il corso prevede una parte pratica di realizzazione cocktails.

Contenuti:

- Avvicinamento al mondo della miscelazione: i "most popular cocktails"
- Categorie di drink, tecniche e attrezzature per una corretta esecuzione
- I fermentati e i distillati, stesura di una corretta drink list e relativo calcolo alcolico
- Prove pratiche

 sede da definire

 9:00 - 13:00 e  
14:00 - 18:00

 15 e 16/02/23

 addetti al banco  
bar

# 5. HOSPITALITY

## 5.1 \_ Front office Specialist: servizio al cliente e competenze digitali

*finanziato Fondo For.Te.*


(24 ore - 3 lezioni)

La preparazione e la professionalità degli addetti al ricevimento rappresentano il biglietto da visita della struttura ricettiva. Fondamentale, quindi, che il personale sia preparato nelle relazioni con gli ospiti durante tutti i momenti della vacanza e gestisca l'accoglienza in modo pro-attivo. Il seminario intende offrire una panoramica sulle tecniche di front-office e di vendita al ricevimento, nonché indicazioni su come operare correttamente sui canali marketing online.


Contenuti:

- Tecniche di accoglienza e strategie di up-selling
- Gestione del cliente difficile e della reputazione on-line
- Content Marketing e social media

 sede da definire

 9:00 - 13:00 e  
14:00 - 18:00

 dicembre  
(da definire)

 addetti alla  
reception



## 6. ITINERARI TURISTICI GARDESANI

### 6.1 \_ Territorio, esperienze e nuovi modelli di servizio


(24 ore - 5 lezioni: 12 ore aula + 12 ore uscite)


Attraverso l'ormai collaudata formula "lezioni frontali + uscite didattiche", il corso si propone di far conoscere itinerari di turismo "lento" per suggerire ai turisti nuovi percorsi e luoghi di visita sul Garda, a piedi e con e-bikes per una vacanza attiva e sostenibile.

Contenuti:

- Itinerari di "turismo lento" nel Garda-Baldo
- Nuovi target di clientela e servizi personalizzati in hotel/camping per vivere la vacanza attivamente
- Uscite sul territorio (trekking, e-bike)

 sede da definire

 aula: 14:30 - 18:30  
uscite 10:00 - 16:00

 marzo  
(da definire)

 responsabili,  
addetti al  
ricevimento

## 7. ROOM DIVISION

### 7.1 \_ Aggiornamento, metodi e bon ton ai piani

(8 ore - 1 lezione)


**finanziato Fondo For.Te.**

Pulizia, igiene e cura degli ambienti sono elementi fondamentali per far vivere agli ospiti una vacanza serena e sicura; per tale ragione il personale ai piani ricopre un ruolo strategico all'interno delle strutture ricettive. Nel seminario verranno affrontati temi legati agli standard qualitativi di pulizia, alle tecniche di servizio professionale e di "bon ton", fondamentali per soddisfare le aspettative e i bisogni della clientela.

Contenuti:

- Competenze necessarie per operare nel reparto piani e standard qualitativi
- Pulizia della camera, delle aree comuni e pratiche di servizio (parte pratica)
- Problem solving e comunicazione

 sede da definire

 9:00 - 13:00 e  
14:00 - 18.00

 06/03/23

 camerieri ai  
piani e  
governanti

# REGOLAMENTO

- La partecipazione è GRATUITA e riservata a titolari, dipendenti e collaboratori familiari di Alberghi, Campeggi e Agenzie Viaggi in regola con i versamenti all' EBT Gardesano
- Per i corsi di "Alta Formazione" è richiesto il versamento di una cauzione secondo le modalità previste (vedi dettagli su catalogo)
- Le iscrizioni sono a numero chiuso e verranno accolte in ordine di arrivo, in caso di richieste superiori al numero massimo previsto sarà ammesso 1 partecipante per azienda e comunque fino ad esaurimento posti. Per i corsi di "Alta Formazione" l'ammissione avviene ad insindacabile giudizio dei docenti del corso stesso e successivamente alla presentazione del CV entro la data ultima prevista del 4 novembre 2022
- È possibile partecipare ad un massimo di 4 corsi/seminari a catalogo. Le richieste eccedenti potranno essere prese in considerazione solo in caso di posti disponibili, qualche giorno prima dell'avvio
- Sulla base delle prenotazioni pervenute, la segreteria EBT confermerà l'ammissione al corso/seminario almeno 7 giorni prima
- È obbligatorio rispondere all'email di ammissione entro 2 giorni anche in caso di rinuncia; in caso di mancata risposta l'ammissione non potrà essere confermata
- Per accertamenti, l'Ente si riserva di richiedere copia dell'ultimo cedolino paga
- L'attestato di frequenza verrà rilasciato a chi raggiunge l'80% delle ore previste dal corso. Chi, senza giustificato motivo (certificato medico), non raggiunge il minimo di monte ore (80%) sarà automaticamente escluso dagli altri corsi a catalogo
- I corsi finanziati da Fondo Interprofessionale For.Te. sono riservati ai dipendenti delle aziende già aderenti ai nostri progetti For.Te. o che completeranno la procedura di subentro nei tempi previsti
- Tutti i corsi verranno attivati al raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto
- La programmazione potrebbe subire variazioni

## Per i corsi di "Alta Formazione":

L'ammissione è previo insindacabile giudizio dei docenti stessi, su presentazione di CV.

Ad avvenuta ammissione, è altresì richiesto il versamento di una cauzione secondo le modalità previste e pari ai seguenti importi:

CHEF DE RANG: € 100

CUOCO CAPO PARTITA: € 300

## LA CAUZIONE NON VERRÀ RESTITUITA NEI SEGUENTI CASI:

1. Se il partecipante non raggiunge la percentuale di frequenza dell'80% del monte ore complessivo, salvo cause di salute documentate da un certificato medico;
2. Se l'iscritto non avvisa l'Ente della mancata partecipazione almeno cinque giorni lavorativi prima di inizio corso

# COME ISCRIVERSI

**[www.ebtgardesano.it](http://www.ebtgardesano.it)**



**sezione "Formazione"**



**Modulo prenotazione corsi**

selezionare dal menu il corso di interesse e poi procedere alla compilazione

# EBT ENTE BILATERALE TURISMO GARDESANO



---

Via San Bernardo 137 - Garda  
Tel. 045-6270511