



PIETRO RASTELLI

Trainer barista formatore

Docente Tecniche di Caffetteria

ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Roma

TI ASPETTO IN AULA! PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:

06.99706945 - 46; 393 9230999; 351 7002774

SITO WEB:

www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:

corsi@anpascuola.com



ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER CAMERIERE DI SALA E BARMAN

- ROMA
- FIRENZE
- BOLOGNA
- MILANO
- TORINO
- NAPOLI
- PALERMO
- CATANIA

RESTAURANT DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE

"PILLOLE INFORMATIVE"

DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

C COME CAFFETTERIA

La **Caffetteria** sta assumendo sempre più una connotazione centrale nel mondo della ristorazione.

L'inserimento di più varietà di miscele nel proprio menu e i giusti modi di presentazione dei nostri espressi, offrono al cliente la possibilità di scegliere il prodotto più adatto ai propri gusti e conferiscono uno stile unico al locale.

La figura del barista in grado di valutare il suo espresso sia in maniera tecnica che sensoriale, sta assumendo un'importanza centrale all' interno del contesto bar.

Ma come si riconosce un ottimo espresso?

Si parte sicuramente da una valutazione visiva, olfattivo/tattile per terminare con una valutazione gustativa, la più importante.

E il cappuccino?

Cominceremo da un'ottima base: l'espresso.

Poi creeremo una montatura del latte setosa e, attraverso una tecnica di versata, daremo vita ad un prodotto uniforme con caratteristiche ben precise. Termineremo con una decorazione che renderà il prodotto gradevole alla vista attraverso la tecnica della latte art.

Di non secondaria importanza sarà la manutenzione delle attrezzature, sia del macinadosatore che della macchina per l'espresso.

Pertanto chi si approccia alla professione di barista/barman dovrà possedere un'ottima formazione professionale senza trascurare la parte comunicativa, oggigiorno di fondamentale importanza, per rendere unica e completa l'esperienza del cliente.

- caffè
- · dal seme alla pianta
- arabica
- robusta
- tostatura
- miscela
- espresso
- cappuccino certificato italiano
- perfetta montatura del latte
- manutenzione
- accoglienza
- servizio





GIOVANNI VANNELLA

Food & Beverage Manager Best Western Italia Chain Hotel and Individual Property Hotel

Docente Marketing della Ristorazione

ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Napoli

TI ASPETTO IN AULA! PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:

06.99706945 - 46; 393 9230999; 351 7002774

SITO WEB:

www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA: corsi@anpascuola.com





ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI **DEI CORSI PER FOOD & BEVERAGE E BANQUETING MANAGEMENT**

- **ROMA**
- **FIRENZE**
- **BOLOGNA**
- **MILANO**
- **TORINO**
- **NAPOLI**
- **PALERMO**
- **CATAN**

FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE "PILLOLE INFORMATIVE" **DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!**

C COME CONTROLLO COSTI

I costi nella ristorazione, dove la produzione è pressoché contestuale al consumo, sono soggetti alla sostanziale imprevedibilità della domanda. I costi effettivi della produzione sono determinabili solo a posteriori rispetto all'output che è l'attività nel suo complesso e la loro misurazione si calcola a valore medio per unità di prodotto realizzata (non quella venduta). Questo determina un punto delicato nella gestione della impresa ristorativa. Bisogna pertanto considerare in advance e successivamente a consuntivo, i seguenti punti cardine: Costo food, Costo Beverage, Costo del Personale, Costi di funzionamento diretti e indiretti, Costi di immobile, Costi finanziari e Deprezzamento.

Alcuni accorgimenti strategici: diminuire la quantità, non fare porzioni eccessive che aumentano i costi operativi e non danno coerenza alla percezione del cliente e variare la composizione della ricetta; variare la qualità del prodotto (non tagliare la qualità, ma adeguarla ai prezzi di vendita);ottenere un mix di vendite più favorevole; creare un mix di offerta più conveniente e seguire gli standard di produzione; mantenere Standard di produzione e servizio; produrre il giusto; prevedere la domanda ogni qualvolta sia possibile e adeguare il numero del personale; rendere variabili i costi del personale, quando possibile introdurre uno schema di incentivi coinvolgente.

E' quindi fondamentale tenere il pieno controllo di quelli che sono i costi operativi, in modo da riuscire a calcolare preventivamnte i ricavi necessari per la sostenibilità aziendale.

Unica eccezione a ciò è l'attività di banchettistica (attività in crescita esponenziale) laddove questa venga esercitata in maniera esclusiva ed unica. In questo caso il BEP ha una più semplice individuazione. Differenziamo i costi in fissi e variabili, con l'estensione a quelli semi-fissi e semi-variabili tipici della scuola italiana, per giungere al Profitto Lordo.

- Costi generali
- Costi fissi e variabili
- Analisi della clientela
- Approvvigionamento
- Menu
- BEP del menu
- Vendita
- Quantità
- Costi su produzione
- Profitto
- Costi Personale





VERA SIMSIC

Spa Manager c/o St Peter's Crowne Plaza - Roma

Docente in area Wellness

ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberahiere – Roma

TI ASPETTO IN AULA! PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:

06.99706945 - 46; 393 9230999; 351 7002774

SITO WEB:

www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA: corsi@anpascuola.com

SEGUICI SU FACEBOOK!



ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER SPA & BEAUTY MANAGER

- **ROMA**
- **FIRENZE**
- **BOLOGNA**
- **MILANO**
- **TORINO**
- **NAPOLI**
- **PALERMO**
- **CATANIA**

WELLNESS & SPA DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE "PILLOLE INFORMATIVE" DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

C COME COSMESI

La Cosmetologia è la tecnologia al servizio della bellezza, ossia la scienza che studia il prodotto cosmetico in ogni suo aspetto: la formulazione, la valutazione di sicurezza ed efficacia, la commercializzazione ed infine il corretto uso. La cosmetologia applicata studia il prodotto cosmetico nella sua interazione con la pelle al fine di mantenerne la salute.

I cosmetici sono tutti i prodotti rivolti al miglioramento dell'aspetto estetico fisico e, secondo la legge italiana, non possono vantare attività terapeutiche, ma in realtà molti sono dotati anche di capacità farmacologica.

A garantire la sicurezza dei prodotti cosmetici sono soprattutto tre strumenti:

le disposizioni di legge, i test eseguiti sulla base volontaria e la sorveglianza o cosmetovigilanza.

Gli ingredienti dei cosmetici sono catalogati (International Nomenclature of Cosmetic Ingredients).

Inoltre si distinguono la Cosmesi Corretiva e la Cosmesi Decorativa (trucco-make up).

- Cosmetologia
- Cosmesi
- Cosmetologia Applicata
- Cosmetovigilanza
- L'INCI
- Cosmesi Correttiva
- Cosmesi Decorativa





LORENA FAGONE

Front Office Manager - NH Collection Taormina - Taormina (ME)

Docente Hospitality Management

ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Catania

TI ASPETTO IN AULA! PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:

06.99706945 - 46; 393 9230999; 351 7002774

SITO WEB:

www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA: corsi@anpascuola.com

SEGUICI SU FACEBOOK!



ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER RECEPTIONIST D'HOTEL E FRONT OFFICE MANAGEMENT

- **ROMA**
- **FIRENZE**
- **BOLOGNA**
- **MILANO**
- **TORINO**
- **NAPOLI**
- **PALERMO**
- **CATANIA**

FRONT OFFICE DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE

"PILLOLE INFORMATIVE"

DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

C COME CHECK IN / **CHECK OUT**

lo vedo che, quando allargo le braccia, i muri cadono. Accoglienza vuol dire costruire dei ponti e non dei muri.

(Don Andrea Gallo)

La parola chiave in ogni struttura ricettiva è proprio "accoglienza"; accogliere vuol dire ricevere.

La fase di **check in** è tanto operativa quanto emozionale.

Il ciclo di vita del cliente è segnato da questi due momenti: il suo arrivo e la sua partenza; il check in ed il check out.

Il check in si sviluppa in 2 fasi interconnesse:; una tecnica/burocratica ed una emozionale/empatica.

La fase tecnica, tanto noiosa per molti Ospiti, quanto fondamentale per il corretto svolgimento della burocrazia, consiste nella richiesta dei documenti di riconoscimento di tutti gli occupanti della camera, della carta di credito a garanzia di eventuali spese extra e della firma dei moduli legati al Regolamento Europeo sulla Privacy (GDPR - General Data Protection Regulation).

Ogni struttura aggiunge eventuali moduli legati a manleve sull'utilizzo di servizi interni all'Hotel.

Contestualmente l'addetto al front office riepiloga i dati salienti della prenotazione.

Fornisce le informazioni che possono servire all'Ospite per poter godere appieno dei servizi interni alla struttura.

Contestualmente entra in gioco la fase emozionale ed empatica che ogni addetto al ricevimento deve mostrare attraverso tutte le soft skills relazionali.

Esattamente come per il Check In anche il Check Out merita determinate accortezze per essere incisivo nel ricordo dell'Ospite che sta lasciando l'Hotel. Devi fare sì che il saluto sia un arrivederci e non un addio.

Il *check out* è il momento adatto per fidelizzare l'Ospite con programmi fedeltà e di accumulo punti (in caso di catene alberghiere) e per chiedere una recensione al fine di migliorare la Brand Reputation dell'Hotel nel quale si lavora

- Check in
- Privacv
- Fase emozionale
- Accoglienza
- **Empatia**
- Check out
- **Brand Reputation**





ROBERTO DOMINIZI

Executive Chef- F&b Manager Villa Eur Parco dei Pini-Roma

Docente Tecniche di Pasticceria

ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere -Roma

TI ASPETTO IN AULA! PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:

06.99706945 - 46; 393 9230999; 351 7002774

SITO WEB:

www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA: corsi@anpascuola.com



ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER PASTICCIERE, PASTICCERIA VEGANA E GLUTEN FREE

- ROMA
- FIRENZE
- BOLOGNA
- MILANO
- TORINO
- NAPOLI
- PALERMO
- CATANIA

PASTRY DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE "PILLOLE INFORMATIVE" DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

C COME CIOCCOLATO

Il cioccolato, o cioccolata (specie se fusa o da spalmare), è un alimento derivato dai semi dell'albero del cacao, ampiamente diffuso e consumato in tutto il mondo. Nella produzione artigianale di qualità, il cioccolato è preparato utilizzando la pasta di cacao come realizzata e imballata nei paesi d'origine con l'aggiunta di ingredienti e aromi. In alcuni casi il produttore parte direttamente dalle fave di cacao procedendo alla tostatura e alle successive fasi della lavorazione. In questo modo il controllo del produttore sulle caratteristiche che avrà il prodotto finito è superiore. Nella produzione industriale o comunque di minor pregio qualitativo, è preparato miscelando il burro di cacao (la parte grassa dei semi di cacao) con polvere di semi di cacao, zucchero e altri ingredienti facoltativi, come il latte, le mandorle, le nocciole, il pistacchio o altri aromi. Oltre a ciò, il cioccolato è anche un ingrediente importante per la pasticceria, tra cui gelati, torte, biscotti e budini. Prestiamo però la massima attenzione alle etichette, perché ci sono molti "surrogati" in commercio. Questo cibo cosi prezioso da essere definito "Cibo degli Dei", ha dimostrato attraverso alcuni studi come l'assunzione di cioccolato stimoli il rilascio di endorfine, in grado di aumentare il buon umore. Cioccolato bianco: di colore avorio, lucido con profumo intenso, ricco e persistente; con sentori di latte, burro, vaniglia e biscotto; gusto dolce molto marcato, aroma intenso e persistente. Cioccolato al latte: di colore marrone chiaro, lucido con profumo persistente, ricco e con aroma pieno di caramello e cacao. Al palato ha una buona fusibilità e una quantità percettibile di grassi; inoltre ha una struttura croccante. Gusto dolce con una leggera nota di amaro del cacao. Aroma intenso e persistente. Cioccolato mi-doux: miscela di cioccolato al latte e fondente, colore marrone lucido, profumo intenso e persistente di cacao, caffè tostato e liquirizia. Buona fusibilità in bocca e struttura croccante. Gusto dolce con nota di amaro. Gusto intenso e persistente. Surfin: dal colore marrone intenso, lucido con profumo intenso, forte e ampio; sentori di cacao tostato, liquirizia e tabacco. Struttura croccante in bocca e ottima fusibilità. Gusto dolce con una nota media di amaro e aroma fine e molto persistente. Extra-bitter: dal colore marrone scuro, molto lucido. Profumo fragrante, aromatico, molto intenso e persistente. Sentori di cacao, caffè e orzo tostato. Struttura croccante, fusibilità lenta. Gusto intenso e persistente, amaro con una nota di dolce. Amaro: dal colore marrone scuro tendente al nero. Profumo forte, molto intenso, aromatico. Sentori del cacao miscelato alla viola, al tabacco e alla liquirizia. Molto croccante al morso, fusibilità lenta in bocca, gusto amaro

- Aroma
- Tostatura
- Cacao
- Persistenza
- Theobroma
- Fave di cacao
- Cabossa





ROBERTO DOMINIZI

Executive Chef- F&b Manager Villa Eur Parco dei Pini - Roma

Docente Tecniche di Cucina

ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere -Roma

TI ASPETTO IN AULA! PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:

06.99706945 - 46; 393 9230999; 351 7002774

SITO WEB:

www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA: corsi@anpascuola.com

SEGUICI SU FACEBOOK!



ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER AIUTO CUOCO, CHEF, **CUCINA VEGANA E GLUTEN FREE**

- **ROMA**
- **FIRENZE**
- **BOLOGNA**
- **MILANO**
- **TORINO**
- **NAPOLI**
- **PALERMO**
- **CATANIA**

KITCHEN DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE

"PILLOLE INFORMATIVE" DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

C COME COTTURA

La cottura, qualunque essa sia, comporta sempre una trasformazione degli alimenti. L'effetto più conosciuto è la perdita delle vitamine. Ma è importante sapere che, con il caldo, gli alimenti possono perdere anche acqua e sali minerali. Anche il fenomeno della reidratazione è nocivo dal punto di vista nutrizionale: le paste e il riso, infatti, durante la cottura perdono i 2/3 del loro tasso di proteine, glucidi, vitamine e minerali. Ma il calore può anche avere l'effetto contrario. Così, la carne cotta si arricchisce di proteine e di lipidi. Quanto alle vitamine, delle ricerche recenti hanno mostrato che, per alcune verdure, la cottura può attivare le **vitamine**. Come fare allora? Variare. L'ideale è alternare alimenti crudi e cotti, per approfittare di tutti i benefici e di tutti i sapori possibili.

Utilizzare sempre prodotti di stagione. Vediamo i principali tipi di cottura, e gli alimenti che si possono utilizzare: Bollitura: farinacei, legumi (lenticchie, ceci), pesce, carni rosse e bianche. Cottura al vapore: carne, pesce e volatili, frutta e verdura, patate e pasta. Microonde: tutti gli alimenti ma evita di usare olio (potresti scottarti!). Gli arrosti carne rossa e bianca. Grigliate: carne, volatili e pesce. Frittura: Verdura, carne, volatili e pesce. Cottura a fuoco lento carni rosse e bianche. Attenzione poi alle temperature, in particolare quelle dell'olio (utilizzare sempre Extravergine d'oliva) che se elevate possono generare sostanze cancerogene (acroleina). Nessun metodo di cottura è preferibile agli altri, ognuno può essere utilizzato in maniera corretta, a seconda della ricetta, del tempo che abbiamo a disposizione e delle circostanze. Ciò che comunque deve essere sempre ricordato è che le preparazioni derivanti da una cottura "impegnativa", come può essere la frittura, vanno consumate con moderazione e possibilmente non di sera.

- Acroleina
- Sali minerali
- Vitamine
- Grassi
- Stagionalità
- Alimenti crudi
- Temperatura





RITA MARSILI

EXECUTIVE HOUSEKEEPER LUXE ROSE GARDEN PALACE - ROMA

Docente Tecniche di Housekeeping

ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere -Roma

TI ASPETTO IN AULA! PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:

06.99706945 - 46; 393 9230999; 351 7002774

SITO WEB:

www.anpascuola.it

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA: corsi@anpascuola.com



ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER EXECUTIVE HOUSEKEEPER

- ROMA
- FIRENZE
- BOLOGNA
- MILANO
- TORINO
- NAPOLI
- PALERMO
- CATANIA

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE "PILLOLE INFORMATIVE" DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

C COME CAMERIERA AI PIANI

La **Cameriera ai piani** è una figura indispensabile per l'albergo, essendo la risorsa che tutti i giorni ha il compito di tenere in ordine le camere ed avere cura dei clienti. Ovviamente ha questa professione impone il rispetto di doveri comportamentali e procedure professionali ben precise:

- Rispettare gli orari di lavoro (entrata ed uscita in hotel).
- Indossare l'uniforme professionale completa e
- Curare e mantenere un'immagine gradevole ed impeccabile.
- Attenersi ai compiti assegnati dalla Governante
- Seguire le mansioni nel timing previsto dalle procedure aziendali

Una volta ricevute le indicazioni dalla governante ad inizio mattina, raggiunge il piano assegnatole ed inizia a controllare le camere in fermata e se il cliente abbia o meno lasciato la biancheria personale per il servizio di lavanderia.

Inizierà poi a dare la precedenza alle camere in partenza per allestirle per i nuovi arrivi, controllerà se gli arredi della camera sono stati danneggiati, se il cliente ha lasciato indumenti o oggetti personali (nel caso, avvertirà subito la governante) e se la cassaforte è rimasta chiusa.

Ogni volta che termina di" rigovernare" una camera dovrà registrare la biancheria tolta, passare poi a riassettare le camere in fermata dando precedenza laddove il cliente ha lasciato esposto all'esterno il cartello "RIFARE LA CAMERA" mentre non dovrà entrare assolutamente dove il cliente ha esposto il cartello "NON DISTURBARE".

La cameriera ha il dovere di tenere in ordine il carrello mentre lavora al proprio piano con particolare cura per lo stoccaggio dei panni sporchi.

Deve essere sempre gentile e cortese con il cliente e, qualora le venisse posta una domanda su argomenti non di sua competenza o non sapesse dare le giuste indicazioni, è tenuta ad indirizzare l'ospite verso la reception.

A fine servizio deve sempre lasciare il corridoio ben pulito, il carrello in ordine per il giorno sequente e l'office sistemato.

Esiste inoltre la figura della cameriera che presta servizio nel pomeriggio il suo compito è quello di risistemare la camera se il cliente è rientrato, vuotare i cestini, cambiare gli asciugamani, chiudere le tende, preparare il letto per la notte (**COUVETURE**), disporre il pigiama, mettere scendiletto e ciabattine ai piedi del letto e posizionare un cioccolatino di cortesia sul comodino.

- PROFESSIONALITA
- ASPETTO FISICO
- GENTII F77A
- EDUCAZIONE
- DISPONIBILITA
- COLLABORAZIONE