FRONT OFFICE DEPARTMENT

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

D COME DASHBOARD

Una **Dashboard** (in italiano cruscotto) è una schermata che ti permette di monitorare in tempo reale l'andamento dei report e delle metriche aziendali più importanti per te. Le **Dashboard** permettono ai reparti marketing e vendite di essere sempre allineati in merito ai dati più importanti.
In ogni programma di gestione alberghiero la **Dashboard** consente di estrapolare dati molto importanti per il buon funzionamento della politica dei prezzi da adottare. Inoltre aiuta a trovare il sistema per migliorare la visibilità. Più sei visibile nei risultati di ricerca, più aumentano le probabilità di attirare ospiti sulla pagina della tua struttura e quindi di ottenere prenotazioni. Usando lo storico dei tuoi dati, la **Dashboard Visibilità** ti aiuta a:

- Vedere la tua performance in termini di visibilità nei risultati del tuo canale di vendita.
- Confrontare la tua performance in termini di visibilità con altre strutture del tuo mercato.
- Controllare la conversion (quante visualizzazioni si trasformano in prenotazioni).
- Identificare dei fattori chiave che possono avere conseguenze sulla tua performance, per reagire in modo rapido e puntuale e farti notare da ancora più potenziali ospiti.

La dashboard ti mostra un grafico che ti fa vedere la tua performance per gli ultimi 30, 90 o 365 giorni. Puoi confrontare i risultati degli ultimi 30 o 90 giorni con lo stesso periodo dell'anno precedente. E' un sistema di visualizzazione delle informazioni caratterizzato da facilità di lettura ed immediatezza. Le dashboard forniscono una visione grafica e realtime degli indicatori chiave di performance di un'organizzazione relativamente ad uno o più processi aziendali (es. vendite, marketing, risorse, produzione) consentendo al management di agire tempestivamente prendendo decisioni corrette.

Una struttura alberghiera che vuole essere competitiva e visibile non deve perdere nemmeno un click. Al passo col tempo e con soluzioni in grado di soddisfare le esigenze dei nostri Ospiti.

KEYWORDS

- VISIBILITA'
- COMPETIZIONE
- ANALISI
- DATI
- CLICK
- GRAFICO
- PERFORMANCE
- VENDIBILITA'
- MARKETING
- RISORSE
- SALES
- MANAGEMENT

FRANCESCA MARZULLO

Reservation Department & Guests Assistant at JK Place Roma *****L – The Leading Hotel of The World

Docente: Front Office – Guest Relations – Concierge – English Course
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 RECEPTIONIST D'HOTEL E FRONT OFFICE MANAGEMENT

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

FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT

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

GIOVANNI VANNELLA

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

Docente Marketing della Ristorazione
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 FOOD & BEVERAGE E BANQUETING MANAGEMENT

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

D COME DECISION MAKING

Sempre più aziende considerano i valori personali quali valore aggiunto ai valori aziendali.
A questi si aggiungono le **Procedure** che vanno a creare le **Regole** interne e i **Comportamenti**; si andrà poi a sviluppare **l'Engagement** e il "senso di appartenenza" per raggiungere all'apice,nuove **Skills**.
Tutto è legato al **modello di business**, al **modello organizzativo** e alla **strategia di Marketing** che adottiamo in Azienda.
Tutti questi elementi si basano su un processo di comunicazione interna e di **"Decision making".**
La condivisione dei **Valori** è un processo molto potente per ogni attività.
Come per costruire una casa, si parte dalle fondamenta, anche per un ristorante è necessario avere delle "basi" solide, sulle quali edificare una struttura. La parte della **Cultura dei Valori** è connessa alla **Cultura del Profitto.**
Le **Regole** ed i **Comportamenti** devono essere considerati parte fondante della cultura interna che vogliamo dare all'Azienda Ristorativa. Mentre le regole vanno osservate rigorosamente, i comportamenti non si possono codificare in maniera univoca. L'unico modo che abbiamo per attuare e rendere efficace la Cultura dei Valori è attraverso l'adozione di comportamenti produttivi (buon esempio) per scoraggiare condotte negative mettendo in tal modo in evidenza tutte le azioni comportamentali che si poggiano su valori condivisi.
L'Assistant F&B deve saper adottare una comunicazione efficace e una leadership strategica che attraverso la valutazione e comprensione riesca a valorizzare i punti di forza e di debolezza di ogni contesto aziendale per la risoluzione di ogni problema e il raggiungimento di obiettivi condivisi.

KEYWORDS

- Procedure
- Comportamenti
- Modello organizzativo
- Decision making
- Cultura del profitto
- Leadership

RESTAURANT DEPARTMENT

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

D COME DIVISA DI SALA

La divisa della Sala Ristorante oltre a rappresentare una dotazione qualificante e distintiva dell'operatore che la indossa, deve essere intesa anche come un modo elegante di promuovere lo stile dell'Azienda in cui egli lavora: sia le grandi strutture alberghiere che i ristoranti di alto livello normalmente personalizzano la divisa dell'operatore scegliendo tinte particolari e ricamando sopra il "logo" della struttura. Il **Restaurant Manager**, di norma, indossa: camicia bianca, cravatta scura, giacca grigia, pantaloni a righe sottili grigionere, scarpe e calzini neri. Il **Maitre** utilizza uno smoking classico, camicia bianca, papillon nero, scarpe e calzini neri nel servizio del Dinner mentre per il Lunch sostituisce la giacca nera con un'altra color beige e per il resto indossa gli stessi capi usati per il Dinner. Per le donne, normalmente, la divisa è composta da una gonna che arriva sotto il ginocchio, oppure da pantaloni scuri, camicia bianca, foulard o papillon, calze color "carne", calzature con tacco medio e comode nei movimenti. Il tessuto che viene scelto per confezionare la divisa di Sala, può essere costituito sia da cotone che da fibre sintetiche meno pregiate ma parimenti resistenti all'impiego continuo, ai lavaggi frequenti e devono garantire adeguata vestibilità oltre che facilitare postura ed aspetto formale nel rispetto dei principi di igiene e salubrità. Ovviamente colore dei tessuti e formato della divisa tengono anche conto di una certa **gerarchia piramidale** all'interno della **Brigata di Sala** in modo da distinguere ed identificare immediatamente, anche da parte dell'ospite, le figure professionali di riferimento: Chef de Rang, Commis de Rang, Sommelier, ecc... A corredo della divisa di Sala, il personale deve anche disporre di: tovagliolo di servizio, accendino / fiammiferi, penna, cavatappi, palmare e/o blocchetto per le ordinazioni .

KEYWORDS

- Stile aziendale
- Personalizzazione dell'abbigliamento
- Importanza del Logo
- Lunch / Dinner
- Smoking
- Brigata di Sala
- Figure di riferimento
- Identificazione del target
- Arredi
- Accessori della divisa

PAOLO BLASI

Docente Lab. Enogastronomia Sala / Vendita I.P.S.S.E.O.A. " A.Saffi" – Firenze –
Sommelier professionista AIS
F & B Manager - Consulente editoriale per Magazine settore Ho.Re.Ca
Autore testi Didattica professionale F & B per Mondadori - Edumond
Docente Tecniche di Sala e Bar
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Firenze

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 OPERATORI DI SALA E BAR

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

ROBERTO DOMINIZI

Executive Chef- F&b Manager Hotel 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!

D DADO VEGETALE

Minestre, creme di verdure, risotti: sono tante le preparazioni in cui poter usare un **dado vegetale** per esaltare i sapori. Non un dado di quelli che si acquistano al supermercato però, con glutammato, conservanti e altri ingredienti poco salutari, ma un dado fatto in casa, ricco soltanto di verdure, sale e spezie. Prepararlo non è difficile, serve soltanto un po' di tempo per la spesa e per la cottura delle verdure. Carote, finocchi, sedano, porri, cavolfiore, pomodori. Oltre a cipolla e aglio naturalmente! E poi spezie o erbe aromatiche, soprattutto salvia e rosmarino. Ricordatevi che la quantità di sale da utilizzare deve essere un terzo del peso totale delle verdure, già pulite e mondate.

Ricetta del dado vegetale - Ingredienti: 900 g di verdure pulite e mondate (compresi cipolla e aglio), 300 g di sale grosso, qualche foglia di erba salvia, alloro e di rosmarino, olio extravergine di oliva, 100 ml di acqua.Tagliate a tocchetti tutte le verdure, mettetele in una grande pentola con l'olio e l'acqua, aggiungete le erbe aromatiche, il sale, coprite con un coperchio e fate cuocere a fuoco dolce per circa 45 minuti, rigirando spesso per evitare che tutto si attacchi al fondo della pentola. Una volta pronte, frullate le verdure con un mixer, stendete l'impasto su una teglia ricoperta da carta da forno e fate scaldare a 100° per 2/3 ore, in modo che l'umidità delle verdure evapori del tutto. Rigirate ogni tanto/ con un cucchiaio di legno, in modo che il composto asciughi per bene. Quando vedrete le verdure ben essicate, lasciatele raffreddare, passatele nuovamente al mixer e poi versatele in un contenitore di vetro che si possa chiudere ermeticamente. Conservate il vostro dado vegetale in frigo per anche un mese. Le verdure utilizzate posso essere a vostra scelta, quindi è un ottima soluzione anche per recuperare in cucina gli scarti e prodotti con deperibilità breve.

KEYWORDS

- Verdure
- Sana alimentazione
- No Glutammato
- Sapori autentici
- Recupero

WELLNESS & SPA DEPARTMENT

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

D COME DECISION MAKING

La qualità umana che ci consente di risolvere problematiche complesse prendendo la decisione più efficace attraverso una valutazione cosciente e accurata delle possibili alternative di azione è la **Capacità Decisionale** o **Decision Making**. Tutti dobbiamo prendere delle decisioni partendo da quelle più banali a quelle che ci cambiano la vita. In questi momenti siamo guidati dalla nostra intuizione che è rappresentata dall'esperienza passata e dai valori personali dal nostro raziocinio ovvero i fatti, le informazioni elaborate e dal processo che valuta i diversi critteri oggettivi. Un processo che, soprattutto in ambito lavorativo e strategico, deve fare i conti anche con la capacità di controllo dei fattori emozionali che possono influenzare la decisione, evitando i pregiudizi e le trappole che portano a prendere decisioni sbaglaite, dettate dall'irrazionalità e dall'emotività.
Naturalmente è possibile allenare la mente e apprendere tecniche e metodologie per migliorare le capacità decisionali ossia le capacità di individuare la soluzione al problema ovvero il **problem solving**.
Anche nell'attività quotidiana delloa Spa Manager,gli step che aiutano a rendere il processo di Decision Making più efficace sono:

- **Identificazione della decisione**: riconoscimento della situazione e similarità rispetto ad altre
- **Ricerca delle informazioni interne ed esterne**
- **Valutazione seriale delle opzioni / alternative** e calcolo delle probabilità
- **Messa in atto dell'azione**.

KEYWORDS

- Decision Making
- Critteri oggettivi
- Problem solving
- Fattori emozionali

VERA SIMSIC

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

Docente in area Wellness
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 SPA & BEAUTY MANAGER

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

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

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

D COME DEONTOLOGIA

A differenza di altri esseri viventi, gli esseri umani possono scegliere la propria forma di vita che gli consente di scegliere per il proprio bene. Questo in un senso molto ampio si può definire come **Etica**.
Il termine etica proviene dal greco "ethos" che significa costume.
Fu proprio Aristotele a parlare di una teoria etica per delimitare quella parte di filosofia, fornendo i criteri in base ai quali poter valutare i comportamenti e le scelte.
Il termine **deontologia** ricorre comunque più normalmente in riferimento allo studio empirico delle regole di comportamento relative alle facoltà, ai doveri e alle responsabilità connessi con gli status professionali.
Deontologia professionale: è quell'insieme di doveri e regole di comportamento eticamente fondati, anche per il settore **Housekeeping** che impegnano la Governante e tutti i professionisti del suo staff nei confronti della società e delle persone con le quali entrano in relazione (ospiti, colleghi, superiori, azienda). L'etica professionale è insieme dei valori che guidano ed orientano l'azione di ogni professionista.
La **deontologia professionale** al cui rispetto è chiamato tutto il personale di servizio ai piani consiste dunque nell'insieme delle regole comportamentali (**codice etico**) che definiscono i principi e i criteri di condotta previsti dal ruolo professionale svolto da ogni risorsa nello specifico contesto aziendale.
E' tuttavia impensabile ipotizzare una vita lavorativa scevra da errori. Quello che fa la differenza tra uno sbaglio ed un altro, è proprio il comportamento etico che ha portato all'errore; è proprio l'insieme di ragionamenti prima e di azioni poi, che lo rendono sanabile.
E' per questo che una brava Housekeeper deve sempre analizzare insieme allo staff le motivazioni che hanno determinato un errore professionale ed utilizzare lo stesso come opportunità per insegnare ad evitare di ripeterlo.

KEYWORDS

- etica
- professionalità
- comportamento
- giudizio
- codice etico
- deontologia

BRUNA ELSAYED

EXECUTIVE HOUSEKEEPER J.K. PLACE 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

SEGUICI SU FACEBOOK!

ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER EXECUTIVE HOUSEKEEPER

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

PASTRY DEPARTMENT

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

D COME DOLCIFICANTI

Nella pasticceria i più comuni dolcificanti usati sono sicuramente lo zucchero bianco, quello di canna e lo zucchero a velo.
Nel corso degli anni, si sono inserite altre tipologie di dolcificanti, come il fruttosio, glucosio, isomalto, miele e gli sciroppi (riso, acero, agave ecc.) Oggi un pasticcere ha a disposizione un'infinità di dolcificanti anche naturali come la Stevia, che ha 0 calorie, con un potere dolcificante circa 300 volte maggiore del zucchero semplice.
Lo sapevate che il Saccarosio (zucchero) è formato da 2 molecole?
Il fruttosio ed il glucosio.

KEYWORDS

- Zucchero bianco
- Isomalto
- Sciroppo di riso
- Glucosio
- Stevia
- Zucchero a velo
- Agave
- Dolcificante
- Zucchero di canna
- Acero
- Miele

BORIS SCAFATI

Executive Pastry Chef - 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

SEGUICI SU FACEBOOK!

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

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