MICHELE DI VICO

F&B Front Line and Banqueting Manager St. Regis - Roma
Docente Tecniche di Sala e Bar
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 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!

E COME ERRORI DA EVITARE

Nel mondo della ristorazione le risorse impiegate sul campo hanno ampio potere di determinare il successo o meno dell'azienda. Il **personale di sala** in particolare è un pilastro essenziale per l'attività. Una brigata seria e preparata è in grado di affrontare problematiche più o meno complesse con immancabile stile.
Gli **errori** più frequenti che coinvolgono il personale di sala sono molteplici ma gli sbagli più evidenti rientrano e riguardano le seguenti aree tematiche:

Comunicazione: Spesso, soprattutto nelle località turistiche, la comunicazione è la base fondamentale per svolgere un servizio professionale nei confronti degli ospiti. Comprendere e sapersi esprimere, anche in lingua madre, rappresenta le fondamenta di un servizio di qualità.
Preparazione: Conoscere il menù, la carta dei vini, i servizi, ecc., del proprio ristorante è doveroso. Il prodotto che proponiamo è complesso pertanto una conoscenza approfondita dello stesso è davvero necessaria.
Accoglienza: La prima impressione è quella che conta, vero? Un'accoglienza premurosa ed efficiente predispone gli ospiti positivamente e contribuisce a stabilire sin da subito un rapporto empatico.
Unione: Il lavoro di squadra presuppone affiatamento e complicità. Costruire rapporti tra persone è molto complesso ma si rende necessario affinché gli ospiti possano godere di un prodotto di eccellenza.
Attesa: Percepire il tempo e svolgere le proprie mansioni in tempi ragionevoli è segno di buona organizzazione e concentrazione. Informare circa i tempi di attesa, ad esempio delle cotture delle pietanze, è buona norma.
Adeguamento: Ogni ospite, singolo o in gruppo, potrebbe richiedere un servizio differente. Configurare i tempi e le modalità di servizio sottolinea l'attenzione al singolo ospite che siamo in grado di mettere in campo.

KEYWORDS

- Risorse umane
- Soluzioni efficaci
- Comunicare
- Prepararsi
- Accogliere
- Unirsi
- Percepire il tempo
- Adattarsi

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

CRISTINA CIFERRI

PRESIDENTE ANPA
Docente Tecniche di Comunicazione Efficace
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

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

E COME EMPATIA

Dal greco **en-pathos** ***"sentire dentro",*** l'**Empatia** è una **competenza** ed **abilità sociale** che consente di percepire le aspettative, le emozioni ed i sentimenti altrui come se fossero propri e mostrarsi capaci di comprendere e soddisfare le esigenze dell'altro, attraverso strumenti di **comunicazione verbali** e **non verbali.** E' per questo che da **abilità sociale** si trasforma in uno strategico strumento di comunicazione interpersonale, di fondamentale importanza per qualunque tipo di relazione umana di successo, da quella affettiva a quella familiare, da quella sociale a quella professionale.
In quanto competenza interpersonale **(soft skill),** l'**Empatia** è anche considerata una **dote** ed una **attitudine naturale** e **spontanea**, ovvero una **capacità individuale** a *"connettersi"* mentalmente ed emotivamente con gli stati d'animo ed i sentimenti degli altri, a calarsi in qualunque situazione, a capire i bisogni e le necessità degli interlocutori, ad offrire aiuto e soluzioni, senza tuttavia lasciarsi coinvolgere e trascinare nelle specifiche problematiche.
L'**Empatia** da dote naturale, se sviluppata e migliorata, porta inevitabilmente ad una **crescita personale** sia come essere umano che come professionista, rendendo possibile rapportarci con le persone nello stesso modo con il quale vorremmo che gli altri si rapportassero con noi.
E vediamo allora l'importanza dell'**Empatia** anche nel **Reparto Housekeeping** di un Albergo ed i benefici che l'applicazione di una simile abilità interpersonale da parte del personale ai piani **(cameriere, facchini),** così come dei capi servizio **(Housekeeper),** può produrre non solo per la soddisfazione del cliente, ma anche e soprattutto per l'intesa tra colleghi, per la serenità sul luogo di lavoro, per l'efficienza e la qualità del servizio, per la redditività dell'impresa.
Ecco dunque le mosse efficaci da adottare:
Poni sempre ***attenzione*** *a tutte le persone che collaborano* ***(colleghi)*** *o interagiscono con te* ***(ospiti):*** *osservarne i comportamenti, ascoltale e comprendine lo stato d'animo e le emozioni. Ti aiuterà a capirne l'umore, i sentimenti, le aspettative e ad anticiparne i bisogni.*
Utilizza tutti gli strumenti della comunicazione non verbale *a tua disposizione (espressioni del viso, sguardo, linguaggio del corpo) per sintonizzarti ed immedesimati con il pensiero ed i sentimenti del tuo interlocutore (gioia o dolore), fargli capire che lo stai ascoltando e che stai partecipando emotivamente alla sua esperienza.*
Solo dopo aver compreso l'esigenza ed il bisogno altrui, ***offri suggerimenti, consigli o soluzioni concrete.***
Non concentrarti esclusivamente sul tuo lavoro*, ma immedesimati anche su quello dei tuoi colleghi per comprendere i ruoli di tutti, le dinamiche del lavoro di squadra e raggiungere una maggiore intesa attraverso la condivisione degli obiettivi aziendali e la riduzione dei conflitti interpersonali.*
Prova ad eliminare pregiudizi e preconcetti *verso le altre persone. Comprendere la vita ed il vissuto dell'altro, aiuta inevitabilmente a porsi altruisticamente nei confronti del prossimo, favorendo l'aiuto e riducendo l'aggressività.*

.

KEYWORDS

- Intelligenza emotiva
- Comportamento
- Sensibilità
- Mindfulness
- Valori morali
- Condivisione
- Miglioramento
- Conflitto
- Obiettivi

PASTRY DEPARTMENT

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

E COME EMULSIONANTI

Con la parola **emulsionanti** si intende dei leganti che riescono a far coesistere insieme una sostanza grassa con una sostanza liquida. In condizioni normali infatti, risulta impossibile far incorporare olio/burro e acqua. Il grasso per sua natura, essendo più leggero, affiora in superficie senza legarsi al liquido. Negli anni gli emulsionanti per eccellenza in pasticceria sono stati sempre l'uovo, la panna ed il burro. Una delle emulsioni più usate in pasticceria è la ganache (panna e cioccolato). Un'altra emulsione che conosciamo tutti è la maionese che sfrutta le proprietà emulsionanti della lecitina contenuta del tuorlo d'uovo per amalgamarsi bene all'olio creando una salsa omogenea.

KEYWORDS

- Uovo
- Burro
- Panna
- Maionese
- Tuorlo
- Ganache
- Cioccolato
- Emulsione
- Salsa
- Grasso
- Liquido

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

FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT

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

E COME ENOLOGIA

L'enologia è la scienza che studia il vino in tutto il processo produttivo, dalla vendemmia fino alla fase dell'imbottigliamento.
Di fondamentale importanza per l'enologo è lo studio preliminare del tipo di **vitigno** (che determinerà la tipologia e spesso il nome del vino) e del **Terroir** o **Terreno** e delle sue caratteristiche geologiche e fisiche (uno stesso vitigno piantato su diversi terreni produce risultati diversi).
La fase successiva è quella attinente alla cosiddetta **Maturità Tecnologica** ossia il grado di maturazione che il frutto ha raggiunto e il contenuto ottimale di sostanze per la **tipologia** di vino da ottenere (vino **fermo**, vino **spumante**, vino **passito**, etc).
L'enologo passerà poi all'analisi della **vinificazione** che inizia con l'**ammostamento** (formazione del mosto),
l'eventuale **macerazione** (periodo in cui la polpa e i succhi rimangono in contatto con le vinacce) e la susseguente **fermentazione alcolica**, processo chimico in cui l'azione dei lieviti provoca la trasformazione dei glucidi in alcol e anidride carbonica.
Il **vino** così ottenuto costituisce una base di prodotto che necessita ancora di ulteriore **maturazione** prima di essere pronto per la commercializzazione. Questa fase si svolge mediante il riposo del vino in cantina all'interno di contenitori che possono essere cisterne in **cemento**, **vetroresina** o **acciaio**, o **botti** in legno di varia dimensione.
Durante la **maturazione malolattica** avvengono tutta una serie di trasformazioni chimiche e biologiche che fanno evolvere il vino nella direzione voluta, dopo le quali si può procedere all'**imbottigliamento**.

KEYWORDS

- Definizione di vino
- Caratteristiche organolettiche
- Composizione chimica
- Trattamenti dei mosti
- Difetti, alterazioni e malattie
- Anidride solforosa
- Conservazione
- Imbottigliamento

NINO LEOPALDI

Maitre, Sommellier, barman e docente strutture alberghiere
Docente Tecniche di Sala e Bar
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
IN FOOD & BEVERAGE MANAGEMENT

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

KITCHEN DEPARTMENT

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

E COME ESSICCATORE

Dall'antichità fino alle nostre nonne o bisnonne essiccare i cibi al Sole era la norma. Ma per noi che andiamo sempre di fretta, attendere i lunghi tempi di essiccazione all'aria aperta è troppo complicato e utilizzare il forno per essiccare diventa molto dispendioso. Per non parlare poi dello spazio dove "stendere" frutta e verdura ad essiccare. Ma rinunciare a questo antico e molto salutare metodo di conservazione degli alimenti è un vero peccato. Per questo oggi, la miglior cosa da fare è ricorrere all'essiccatore per alimenti. In effetti non ce ne accorgiamo ma ogni giorno sulla nostra tavola troviamo prodotti essiccati: cereali, legumi, mais, soia e ortaggi sono solo alcuni esempi. L'**essiccazione** è un ottimo metodo per conservare i cibi nel tempo e prepararsi delle scorte. E' ideale per chi ha un proprio orto, ma è una pratica che si sta diffondendo sempre più anche tra tutte quelle persone che, attente ad una alimentazione naturista, ne seguono i cicli. Infatti, durante tutto l'anno potrete realizzare un'essiccazione uniforme e rapida o semplicemente recuperare gli "avanzi" in cucina, e averli a disposizione quando vi occorre. Così acquistando prodotti di stagione in grandi quantità, si possono essiccare per consumarli in un secondo momento, perché un prodotto essiccato mantiene intatte le sua proprietà e può essere conservato a lungo termine. Gli essiccatori sono costruiti facendo attenzione all'impatto ecologico che possono avere sull'ambiente. Funzionano solo con la corrente elettrica ma il gruppo termo-ventilante è progettato in modo da ridurre al massimo i consumi. Rientra nelle attrezzature semplici da usare, E' dotato di cestelli (a seconda del modello varia il numero) estraibili su qui si ripongono i cibi che si vogliono essiccare. Quindi l'utilizzo è davvero economico, ecologico, semplice, e molto divertente, perché si possono creare decorazioni alimentari per guarnire i piatti e abbinamenti davvero importanti.

KEYWORDS

- Km 0
- Prodotti di stagione
- Recupero in cucina
- Cucina sana
- Decorazioni
- Economico
- Ecologico
- Semplice

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

WELLNESS & SPA DEPARTMENT

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

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

E COME ECONOMIA DEL BENESSERE

Economia del Benessere è un termine molto vago perché dipende in larga misura, dai giudizi di valore di chi cerca di darne una definizione. Se ne occupano gli studi che cercano di formulare proposizioni mediante le quali sia possibile dire se il benessere sociale in una data situazione economica è maggiore o minore che in un'altra. Come il termine benessere suggerisce, maggiore benessere è preferibile a minore benessere, ovvero l'economia del benessere (EB) significa che il benessere della collettività è considerato funzione di quello degli individui che la compongono e valuta se le attività degli organismi pubblici sono socialmente desiderabili. Inoltre confronta i risultati che derivano dall'agire dei privati nel mercato in assenza di intervento pubblico con quelli in cui interviene lo Stato.
I due fondamentali criteri con cui l'EB valuta le situazioni sono l'efficienza nell'allocazione delle risorse e l'equità nella distribuzione delle risorse fra gli individui che compongono la collettività.
L'Economia del benessere fornisce gli strumenti teorici, per scegliere, tra situazioni derivanti da azioni alternative (inclusa la non azione) e quelle che massimizzano il benessere collettivo.

KEYWORDS

- Economia del Benessere
- Organismi pubblici
- Collettività
- Efficienza dell'allocazione
- L'Equità nella distribuzione

FRONT OFFICE DEPARTMENT

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

CLAUDIO BARBARESCO

Digital Marketing & Advertizing - Roma
Docente Digital Marketing
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

E COME EMAIL MARKETING

È' un tipo di marketing diretto che usa la posta elettronica come mezzo per comunicare messaggi commerciali (e non) al pubblico, costituito da clienti acquisiti e potenziali.
L'Email Marketing integra le strategie e le tattiche per creare e distribuire comunicazioni via email con l'obiettivo di *implementare le relazioni tra brand e audience* o *inviare informazioni e aggiornamenti di natura promozionale*.

Nonostante sia il più datato tra gli strumenti di digital marketing utilizzati ad oggi, si può affermare che vi sono degli indubbi vantaggi competitivi nel suo utilizzo. Eccoli elencati di seguito:

- **TRACCIABILITÀ**: è facilmente misurabile in termini di ROI e delle principali metriche, come: tasso di apertura, CTR e tasso di conversione.
- **REDDITIVITÀ** : proprio a proposito di ROI, l'email marketing garantisce i risultati più performanti in termini di conversione degli utenti rispetto agli altri canali di web marketing.
- **PERSONALIZZAZIONE**: i consumatori amano ricevere newsletter dai brand che più apprezzano, perché avvertono un senso di esclusività e di immediatezza, tutto insito nella comunicazione one-to-one.
- **TARGETIZZAZIONE**: i consumatori amano ricevere aggiornamenti in tempo reale su offerte speciali di prodotti e servizi.

A seconda dei possibili utilizzi che un'azienda può fare dello strumento email, si distinguono: la *DEM*, inviata per fini pubblicitari; e la *newsletter*, indirizzata agli iscritti al servizio di un sito web.
Obiettivo finale di questo strumento è la **fidelizzazione** del cliente. Questa si raggiunge con la *personalizzazione*, ovvero l'invio al proprio di database di comunicazioni precise e customizzate in base agli interessi, alle abitudini e ai recenti acquisti online effettuati da ciascun utente. In quest'ottica, l'email marketing si trasforma in uno strumento formidabile di *lead nurturing* e agevola la *trasformazione dei clienti da prospect ad acquisiti*.

KEYWORDS

- **DEM** - Direct Email Marketing
- **Open-up Rate** - Tasso % di apertura delle email
- **CTR** - Click-Through-Rate, % di email cliccate sul totale aperte
- **Conversion Rate** - % di conversione dell'obiettivo dell'email
- **Audience** - Pubblico individuato come target per interessi/abitudini
- **ROI** - Return on Investment, redditività dell'investiment