FRONT OFFICE DEPARTMENT

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

MARCO MINEO

Direttore Generale MM Hotels

Docente Tecniche di Front Office
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Palermo

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

F COME FRONT OFFICE

Il **Front Office** è il reparto chiave nella vita di una struttura alberghiera.
Le figure che ruotano attorno a questo reparto sono:

- Segretario di Ricevimento
- Segretario di Cassa
- Concierge
- Centralino

Chi ambisce a lavorare in queste posizioni deve in primo luogo migliorare le proprie capacità relazionali e comunicative attraverso metodologie e strumenti per poter gestire in modo efficace le relazioni interpersonali sul posto di lavoro.
Tra le fasi più delicate rientra quella dell'accoglienza, esistono infatti tecniche di benvenuto e di commiato specifiche, un vero e proprio cerimoniale fatto di parole e gesti con cui accogliere il nostro ospite. Di pari importanza è l'accoglienza al telefono: si deve saper rispondere attraverso delle formule adeguate e astenersi dal pronunciare quelle che possono scoraggiare il nostro interlocutore.
Naturalmente le mansioni dell'Operatore di Front Office cambieranno a seconda della tipologia di Hotel, esistono infatti delle sostanziali differenze strategiche e di approccio al cliente tra alberghi di catena ed indipendenti, sia per quanto riguarda l'organizzazione della struttura, sia per quanto concerne la room division.
Di fondamentale importanza risulta essere la gestione dell'ospite dal punto di vista amministrativo-burocratico nelle varie fasi del soggiorno (Guest Cycle):

- Pre-arrivo (Prenotazione)
- Arrivo (Check in)
- Soggiorno (Gestione Conto)
- Partenza (Check out)
-

Occorre attenzionare e migliorare l'attenzione ai dettagli per il raggiungimento del risultato finale di qualità: "i prodotti finali di valore".

KEYWORDS

- Accoglienza
- Benvenuto
- Commiato
- Comunicazione
- Room Division
- Guest Cycle
- Prodotto Finale di Valore

RESTAURANT DEPARTMENT

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

F COME FLAMBÉ

Il **flambé** è una tecnica di cottura spettacolare utilizzata perlopiù in ristoranti di lusso e nell'hôtellerie. Consiste nel concludere la preparazione di una pietanza producendo una fiammata, utilizzando un liquore e/o un distillato.
Questa antica tecnica nasce dall'esigenza di mantenere i piatti caldi soprattutto per cene e pranzi composti da molte portate. Attualmente la si utilizza in sala specialmente per scopi scenici e di intrattenimento.
Gli strumenti necessari sono: padelle in acciaio inossidabile o in rame a bordo alto con lungo manico isolato per evitare scottature, una lampada (fornello a fiamma regolabile trasportabile), pinze, posate, ciotole, piatti e bricchi in base alle differenti preparazioni.
Per ottenere un corretto risultato bisogna tenere in considerazione 3 regole fondamentali:

1. Il tasso alcolico del distillato o del liquore deve aggirarsi intorno ai 40° per permettere una corretta combustione
2. L'alcolico e la pietanza devono essere pre-riscaldati
3. Evitare una cottura prolungata per escludere eccessive disidratazioni

La fiammata prodotta ha diversi effetti sulla pietanza, ovvero: lo zucchero presente nell'alcolico caramella ed aromatizza, i grassi si sciolgono e le proteine si denaturano conferendo un colore brunito.
Non tutte le preparazioni si adattano a questa metodologia. Tra le ricette degne di nota ricordo le crêpes suzette, i gamberoni al Cognac, il piccione glassato all'arancia e gli scampi in salsa cardinale. I liquori e distillati più utilizzati sono: il Grand Marnier, il Rum, il Cognac ed il Brandy.
Il flambé comporta rischi da non trascurare, ed è infatti una tecnica professionale da apprendere con la dovuta formazione.E' importante pertanto esercitarsi in luoghi sicuri, sotto la supervisione di un professionista e con i dovuti accorgimenti di sicurezza.

KEYWORDS

- Ristoranti ed alberghi di lusso
- Antica tecnica
- Intrattenimento
- Adeguati strumenti
- Regole fondamentali
- La fiamma caramella ed aromatizza
- Non tutte le ricette sono adatte
- Potenzialmente rischiosa

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

WELLNESS & SPA DEPARTMENT

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 MANAGER

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

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

F COME FILOSOFIA DEL BENESSERE

Lo stato di benessere comunemente inteso coinvolge molteplici aspetti, nello specifico quello fisico-biologico, quello psicologico e quello relazionale, come definito anche dall'Organizzazione Mondiale della Salute. Da un punto di vista "commerciale", la ricerca del benessere ha portato, nel corso del tempo, all'affermarsi di un'offerta sempre più sofisticata e mirata da parte di spa, centri benessere, centri termali, resort, ecc.,.Esistono trattamenti di tutti i tipi e per qualsiasi scopo, da quelli curativi a quelli estetici: sapevate dell'esistenza di trattamenti con il fieno? Proviamo, quindi, a fare una distinzione dei più comuni: massaggi, fra i trattamenti più antichi, che apportano benefici al sistema circolatorio e sollievo alle tensioni muscolari, combattendo lo stress e alleviando la mente, come ad esempio i massaggi shiatsu e ayurvedico; trattamenti estetici, più o meno invasivi: possono essere condotti attraverso macchinari specifici (ad esempio la tecnologia laser) per stimolare determinate reazioni, oppure attraverso filler, peeling, microdermoabrasioni o utensili specifici (come nel caso di manicure o pedicure). Senza dimenticare l'impiego di saune, idromassaggi, acque termali dei più comuni percorsi benessere. Ma, se torniamo per un attimo a quanto affermato nell'introduzione, ci rendiamo conto che la parola **benessere** si compone di un circolo virtuoso allargato, come possiamo vedere dalla crescita esponenziale di pratiche quali yoga, meditazione o il più comune fitness. E' una chiave che risponde a delle regole comuni (alimentazione sana, sport, ecc.), ma che dipende tantissimo anche dalla disciplina e dalla serenità interiori: un massaggio, una manicure, una sauna saranno di gran lunga più benefici se accompagnati dal vostro sorriso, dalla vostra calma e dalla vostra positività!.

KEYWORDS

- Benessere
- Trattamenti curativi
- Trattamenti estetici
- Massaggi
- Macchinari
- Percorsi benessere
- Meditazione
- Fitness

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!

F COME FONDI

Fondo Bianco e **Fondo Bruno**
Chiunque si professi un grande cuoco non può non sapere come si preparano i **fondi**, le basi di ogni ricetta, per un perfetto risultato di salse e creme. Ogni tipo di fondo ha bisogno di una lunga cottura, a fuoco molto lento, senza coperchio. Per preparare i fondi è necessario procurarsi le ossa di un animale, di vitello, pollo o di selvaggina, verdure come carote, sedano, cipolla, erbe aromatiche, pomodoro, a volte vino, funghi secchi, acqua e sale. Tutti gli ingredienti vanno posti in pentole molto capienti e fatti cuocere per 5-6 ore, il liquido va schiumato più volte e poi filtrato perché sia senza residui. **Il fondo bruno:** dopo aver sgrassato le ossa nel forno ponetele in una pentola con il vino rosso, il battuto di sedano, carote e cipolle, ritagli di pancetta, un mazzetto di erbe aromatiche, del concentrato di pomodoro e dei funghi secchi. Sciogliete e recuperate il liquido lasciato sulla teglia del forno dalle ossa e aggiungetelo agli altri ingredienti. Lasciate cuocere sino a che il vino non sarà evaporato completamente, dopodiché aggiungete l'acqua, portate a bollore e continuate a schiumare. Lasciate cuocere il tempo necessario e poi filtrate con un colino cinese. I fondi bruni sono la base della preparazione di tutte le carni rosse brasate o stufate. Il **fondo bianco:** mettete direttamente in una pentola le ossa di pollo o di vitello, aggiungete l'acqua e portate a ebollizione. Schiumate e poi aggiungete le verdure (sedano, carote, cipolle) tagliate a dadini, un mazzetto di erbe aromatiche, un pomodoro e del sale grosso. Lasciate cuocere a fuoco basso per 2-3 ore, spegnete e filtrate con un colino cinese per levare ogni impurità. Questo fondo è perfetto per preparare minestre, creme, e come base per fare i consommé. Può essere utilizzato anche per insaporire i risotti.

KEYWORDS

- Basi di cucina
- Tradizioni
- Riciclo
- Sapore
- Cucina sana
- Mirepoix

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

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

F COME FACCHINO

Il **Facchino d'Hotel** è una delle figure professionali più importanti all'interno delle strutture alberghiere nelle quali ricopre più mansioni.
I facchini si alternano in tre turni lavorativi: 7,00/15,30 - 15,00/23,30 - 23,00/7,30
La mezz'ora in cui prestano servizio assieme è necessaria per il passaggio delle consegne.
Esistono 4 tipologie di **Facchino**:
FACCHINO DI PORTINERIA: si occupa dei bagagli del cliente in arrivo e in partenza, durante la giornata ha anche il compito di tenere in ordine la hall, dello spolvero e della pulizia dei pavimenti delle aree comuni.
FACCHINO DI MATTINA: sistema la biancheria negli offices, aiuta le cameriere nello spoglio delle camere in partenza, pulisce i vetri delle camere, aggiunge i terzi letti nel caso serva un supplemento in una camera, cambia le tende nei bagni, si occupa su richiesta della governante dei servizi di assistenza al cliente in caso di richieste specifiche (sostituire un phon, consegnare un vaso per i fiori, fornire un asse da stiro etc..)
FACCHINO DI POMERIGGIO: si occupa dei bagagli dei clienti in arrivo o lasciati nel deposito, ha il compito di dividere la biancheria sporca (cotone e spugne) negli appositi carrelli che verranno ritirati tutte le notti o 3 volte alla settimana a seconda degli accordi tra la lavanderia e l'azienda.
Dove fosse presente una sauna con piscina o un centro benessere, il facchino di pomeriggio avrà il compito della chiusura e della pulizia della struttura.
FACCHINO DI NOTTE: ha il compito di controllare che in hotel non entrino persone estranee e a tal fine dovrà fare il giro completo di tutti gli ambienti.
Avrà anche il compito di pulire a fondo tutta la hall, i servizi igienici per i clienti e gli uffici del booking e la reception.
Ad una certa ora della mattina dovrà passare in tutte le camere e raccogliere le "*cravatte*" per chi desidera la colazione in camera.
Solitamente il facchino ha anche il compito di allestire le sale meeting sotto la supervisione della governante.
Una volta alla settimana, sempre sotto la supervisione della governante, farà la lista del materiale in dotazione ai piani e rifornirà gli offices.

KEYWORDS

- Mansioni
- Turni
- Bagagli
- Controllo
- Manutenzione

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

SEGUICI SU FACEBOOK!

ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER EXECUTIVE HOUSEKEEPER

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

MARCO ROSSI

Ma.Ro. F&B Management
F&B Manager Aelle Ricevimenti S.R.L.

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

FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT

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

F COME FOOD COST

I costi principali di un'azienda di ristorazione sono quelli relativi all'acquisto delle materie prime (prodotti alimentari) destinati ad essere trasformati in prodotto finito. Questi costi contribuiscono a formare il cosiddetto "**food cost**" (*costo del cibo*) ed è fondamentale per una buona gestione dell'impresa definirli (*budget previsionale*) e controllarli (*budget operativo e di controllo*).
Per mettere in atto una giusta politica di F.C sarà funzionale definire e determinare il food cost in percentuale.
Il F.C. percentuale è tecnicamente il rapporto tra il costo delle materie prime e il ricavo netto di vendita (*defiscalizzato*).
Esistono due tipi di F.C.: il **Food Cost Attivo** e il **Food Cost Passivo**.
Il **Food Cost attivo** (*metodo della distinta base o ricetta standard*) tiene conto di tutti i costi che dobbiamo sostenere per la produzione di una determinata preparazione o piatto. Questo metodo permette al F.C.A. di essere previsionale, quindi di conoscere il costo finito prima che esso sia sostenuto.
Il **Food Cost passivo** (*metodo inventariale*) tiene conto del costo di tutte le materie prime utilizzate per la produzione di un determinato servizio (*breakfast per esempio*) e si effettua alla fine del servizio stesso o di un periodo definito. Questo metodo permette al F.C.P. di essere definitivo e di facile calcolo seppur sommario e non previsionale. Un'accurata strategia di pricing sarà fondamentale per il controllo del Food Cost.

KEYWORDS

- Food Cost Attivo
- Food Cost Passivo
- Food cost %
- Pricing
- Defiscalizzare un prezzo
- Budget operativo
- Budget previsionale
- Budget consuntivo
- Inventario
- Ricetta standard

PASTRY DEPARTMENT

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

F COME FARINA MANITOBA

La **farina Manitoba** è una farina di grano tenero, Triticum aestivum, del Nord America. Prende il nome dalla zona di produzione dove inizialmente cresceva un grano forte e resistente al freddo: Manitoba, vasta provincia del Canada. Viene definita una farina "forte". La "forza" della farina viene indicata dal valore del coefficiente "W": più alto è il valore, più la farina è forte. Una farina debole ha un valore W inferiore a 170 mentre la manitoba ha un valore W superiore a 350. L'impasto fatto con la Manitoba risulta più elastico e più forte.Contiene una grossa quantità di proteine insolubili come glutenina e gliadina che a contatto con un liquido nella fase d'impasto producono glutine. Il glutine forma una tenace rete, maglia glutinica, che negli impasti lievitati trattiene i gas della lievitazione permettendo un notevole sviluppo del prodotto durante la cottura. Proprio perché è una farina cosiddetta "**forte**", cioè ricca di glutine e quindi ideale per lievitati, la farina Manitoba è un prodotto molto raffinato e ad alto indice glicemico. Per questi motivi è preferibile non farne un grande uso, ma alternarla o mischiarla a farine più ricche di crusca e quindi di fibre, come quelle integrali. L'impasto fatto con la Manitoba risulterà più elastico e più forte, adatto per la lavorazione di pane particolare come baguette francese, panettone e pandoro, della pizza a lunga lievitazione, delle ciaccie o torte al formaggio pasquali e di particolari paste alimentari. Ideale anche per la preparazione del Chapati, un pane indiano. La Farina di Manitoba viene utilizzata anche come base per la preparazione del **Seitan**, alimento che viene anche definito come "**Carne Vegan**".

KEYWORDS

- Grano
- Canada
- Proteine
- Glutine
- W Forza
- Lievitati
- Pane

ROBERTO DOMINIZI

Executive Chef- F&b Manager Hotel Villa Eur Paro 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

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