KITCHEN DEPARTMENT

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

G COME GLUTEN FREE

La malattia celiaca o **celiachia** è un'intolleranza permanente al **glutine**.
Per chi soffre di malattia celiaca anche minime quantità di *glutine* possono essere dannose per l'apparato digerente del soggetto.
In senso stretto la celiachia è una malattia che per manifestarsi necessita della contemporanea presenza di una predisposizione genetica e di un consumo di *alimenti contenenti glutine*.
Il *glutine* si forma durante la lavorazione di un qualsiasi impasto tra la parte liquida e la farina, ma solo con farine contenenti le proteine **gliadina** e **glutenina** che a contatto con i liquidi stessi danno origine ad un composto elastico e vischioso.
Le farine contenenti tali proteine sono tutte quelle derivanti da cereali come avena, frumento, farro, kamut, orzo, segale.
Oggi, grazie alla grande varietà di cereali in commercio e la coltivazione di nuovi, abbiamo, per effetto della macinazione separata (senza contaminazione), *farine nobili già prive di glutine alla nascita*.
La farina è alla base della panificazione e della pasticceria.
Di grande importanza e da tenere presente durante la lavorazione di prodotti senza glutine, è **mixare** i vari tipi di farine e amidi per sfruttare al meglio le potenzialità di ogni ingrediente. Se non strettamente necessario, non usare mai un solo tipo di farina. Una delle principali caratteristiche *dei prodotti senza glutine è l'eccessiva friabilità* proprio per l'assenza del *glutine* ed è per questo che in alcuni impasti è preferibile mixare lo xantano, la gomma di guar, agar agar, ecc.. i quali sono additivi addensanti che aiutano la manipolazione degli impasti.

KEYWORDS

- Gluten free
- Celiachia
- Intolleranza
- Allergia
- Glutine
- Cereali
- Contaminazione
- Mixare
- Xantano
- Agar agar
- Gomma di guar
- Addensanti

ORIANA PIZZARULLO

Chef Gluten Free - Roma

Docente Tecniche di Panificazione e 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 AIUTO CUOCO, CHEF, CUCINA VEGANA E GLUTEN FREE

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

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!

G COME GALATEO

Il **galateo**, o **bon ton**, identifica l'insieme di norme comportamentali atte al mantenimento delle "buone maniere" in contesti sociali.
Diffuso soprattutto nell'alto ceto culturale trova applicazione in qualsiasi campo e classe sociale.
Molti comportamenti non sono riportati su alcun testo e trovano impiego in ambiti quali: abbigliamento, postura, dialettica e protocolli solo per citarne alcuni.
Specificatamente nel settore ristorativo, le buone usanze riguardano naturalmente anche norme igieniche. Solo per esemplificare si elencano alcuni buoni comportamenti:

- Servire da sinistra e sbarazzare da destra (servizio inglese)
- Priorità di servizio (gentil sesso prima ad esempio)
- Stendere il tovagliolo sulle gambe afferrandolo solo per gli angoli
- Utilizzare strumenti appositi per non toccare i cibi con le mani (pane)
- Indossare una divisa appropriata
- Facilitare la seduta al tavolo degli ospiti (incalzare le sedie)
- Adeguare il volume della voce alle concrete esigenze
- Mise en place
- Cedere il passo
- Indirizzare ed accompagnare l'ospite
- Aprire le porte

Il **galateo** offre la possibilità di interagire con eleganza e rispetto mostrando l'impegno e la dedizione riposti nelle proprie azioni.
Nell'offerta di un servizio è di fondamentale importanza conoscerne i più piccoli dettagli considerando sempre che alcune regole cambiano sulla base dei paesi e delle appartenenze culturali.

KEYWORDS

- Comportamenti
- Buone maniere
- Comunicazione
- Eleganza
- Priorità
- Abbigliamento
- Servizio adeguato
- Mise en place

PASTRY DEPARTMENT

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

G COME GANACHE

Si dice che a volte da un errore può nascere qualcosa di buono, ma nel caso della ricetta di oggi si tratta di qualcosa di addirittura buonissimo! Si narra che un apprendista pasticcere parigino rovesciò per sbaglio del latte bollente sulle stecche di cioccolato. Il capo pasticcere lo sgridò e gli diede addirittura dell'imbecille, in francese **ganache**. Così l'apprendista per rimediare al danno iniziò velocemente a mescolare tutti gli ingredienti, dando vita a questa preparazione, ormai diffusa in tutto il mondo. Per combinare questo delizioso pasticcio occorrono solo panna, cioccolato e burro...in pochi minuti sarà pronta una deliziosa crema ganache, che sostanzialmente è un'emulsione di cioccolato e grassi. Una crema estremamente versatile, perfetta da gustare al cucchiaio o per realizzare il ripieno di bignè magari come nel caso di golosissimi profiteroles al cioccolato, oppure aggiungendo poca più panna si trasformerà in una copertura perfetta per una torta o un dessert! Ma non finisce qui, la crema ganache infatti può essere utilizzata per realizzare dei golosissimi cioccolatini e delle graziose decorazioni, per farlo infatti basterà montarla con la planetaria! Realizzate anche voi questa crema ganache e personalizzatela in base al vostro gusto, utilizzate la giusta quantità di panna per ottenere la consistenza voluta e il cioccolato che preferite, fondente, latte o bianco per ottenere il gusto che più amate!

KEYWORDS

- Crema
- Copertura
- Cioccolato
- Glassa
- Farcitura

ROBERTO DOMINIZI

Executive Chef- F&b Manager Hotel 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

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

ANPA®
Accademia Nazionale Professioni Alberghiere

MASSIMO LENZI

Thermae & SPA division manager – Gruppo Zucchetti
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

WELLNESS & SPA DEPARTMENT

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

G COME GESTIONALE

Il ruolo della SPA Manager e i suoi obiettivi rendono fondamentale l'utilizzo di un Software Gestionale adeguato e di alto livello. Per ogni imprenditore la qualità dell'offerta ed il profitto sono un binomio indissolubile che la SPA Manager può garantire solo avendo il controllo globale del Centro. Il gestionale deve essere uno strumento unico per tutte le esigenze che strutture sempre più complesse, come sono le SPA e le Terme, richiedono. Deve essere modulare, multilingua, flessibile e completamente integrato col WEB, sia a livello di sito che di APP, per la parte di e-commerce e, soprattutto, di e-booking. Permettere ai clienti di prenotarsi direttamente i trattamenti in tempo reale e con una "tariffa flessibile" in base al giorno e orario, è una funzionalità che sta diventando sempre più indispensabile per le SPA. Avere al front office del Centro una gestione evoluta per la prenotazione di singoli trattamenti e di "pacchetti benessere" che permetta di ottenere la massima efficienza del Centro lo è altrettanto. Il gestionale non deve essere uno strumento passivo ma "attivo" che permetta alla SPA Manager di reagire velocemente alle dinamiche del mercato. Non basterà più che sia semplice, intuitivo, gestisca il magazzino e sia ricco di statistiche ma dovrà interfacciarsi ai software aberghieri, sfruttare i badge/bracciali per accedere a certi servizi come piscine o aree libere, aprire armadietti ecc. dare cioè alla SPA Manager un monitoraggio in tempo reale del Centro che gli permetterà di prendere in modo tempestivo le decisioni strategiche migliori con un inevitabile aumento dei ricavi. Il WEB ha aperto nuovi scenari impensabili fino a pochi anni fa con i clienti dei Centri sempre più on line e allora diventa indispensabile utilizzare un Gestionale già proiettato nel "futuro tecnologico". La SPA Manager sarà sempre più stratega e dovrà contare sui nuovi strumenti WEB per una interazione con i clienti mai vista prima. La "Gestione del WELLNESS ... al tempo del WEB", che avevo ipotizzato alcuni anni fa, adesso è diventata realtà!.

KEYWORDS

- Controllo globale del Centro
- Modulare
- Multilinguaggio
- Booking on line trattamenti
- APP dedicate staff e clienti
- Planning evoluto
- Integrazione PMS hotel
- Gestione accessi
- Tariffa flessibile

FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT

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

G GESTIONE DEL MAGAZZINO

Una corretta gestione del magazzino permette di massimizzare la qualità del servizio offerto al cliente minimizzando al massimo i costi di gestione.
Il reparto che gestisce questo flusso è l'economato che in concerto con lo Chef provvede all' approvvigionamento, valutando a chi ordinare (fornitori), quando ordinare (just in time), quanto ordinare (gestione delle scorte).
I costi di approvvigionamento si determinano sommando i costi di ordinazione con i costi di giacenza delle merci presenti in magazzino. Mentre i costi di ordinazione riguardano i costi sostenuti per ordinare i beni, i costi di giacenza sono la somma dei costi che sosteniamo per lo stoccaggio delle merci delle scorte presenti in magazzino.
E' grazie a questi valori che possiamo determinare il livello di riordino per non incorrere in una rottura di stock.
Nella ristorazione le materie prime sono per lo più deperibili, per questo è di fondamentale importanza attuare il metodo **F.I.F.O.** (first in first out) mediante il quale saranno le prime merci entrate in magazzino ad essere utilizzate per la trasformazione in prodotto finito.

KEYWORDS

- Economo
- Costi di approvvigionamento
- Costi di giacenza
- Fornitori
- Just in time
- F.I.F.O.
- Stoccaggio
- Rottura dello stock
- Costi di ordinazione
- Livello di riordino
- Gestione delle scorte

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

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

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

G COME GUARDAROBA

In ogni hotel esiste un ambiente adibito al **guardaroba**, le cui funzioni principali sono:

- Carico e scarico della biancheria da parte delle società di noleggio
- Conteggio della biancheria in arrivo e partenza affidato nella maggior parte dei casi ad un facchino
- Compilazione della bolla di accompagno della biancheria sporca.
- Attento controllo al rientro della biancheria pulita affinchè coincidano ENTRATA e USCITA.

L'ambiente guardaroba è più o meno grande a seconda della tipologia di Hotel e delle scelte aziendali
E' comunque dotato di una lavatrice ed una asciugatrice.
La figura della **guardarobiera** va man mano scomparendo negli hotel non di lusso; sarà la governante, sempre con il supporto della cameriera o del facchino, ad avere la responsabilità di tutto quello che orbita intorno a questo ambiente.
Lì dove la guardarobiera esiste ha diversi compiti: registrazione della biancheria del cliente, lavaggio, stiro e consegna in camera.
Avrà cura delle divise del personale, della pulizia di tappeti, poltrone e tendaggi delle camere a rotazione durante l'arco dell'anno.
Un compito molto importante della guardarobiera è quello di fare l'inventario della biancheria in dotazione almeno ogni 6 mesi insieme ad un addetto della lavanderia, per evitare di rimanere con poca scorta e vedersi addebitare la biancheria mancante.
Normalmente la guardarobiera deve avere anche delle capacità di sartoria.
In hotel di lusso ci sono più figure che occupano questa mansione e si alternano nei turni 06,30- 15,00 /14,30 -22,00.

.

KEYWORDS

- PROFESSIONALITA'
- GENTILEZZA
- EDUCAZIONE
- DISPONIBILITA'

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

FRONT OFFICE DEPARTMENT

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

G COME GUEST RELATION

A seconda delle dimensioni di un hotel, resort o villaggio turistico e della tipologia di struttura ricettiva, alcune aziende nominano qualcuno che sappia gestire al meglio le "**Guest Relation**", cioè le relazioni con i clienti. Si tratta di una figura professionale che rappresenta l'azienda e il suo management, ne è il referente per ogni richiesta o necessità degli ospiti che vi alloggiano, e per questo motivo il Guest Relation **Officer** o **Manager** deve garantire un servizio di eccellenza nella cura e nell'assistenza dei clienti per l'albergo in cui lavora. La figura è impiegata, inoltre, sulle navi da crociera, nelle compagnie aeree o nei tour operator nella gestione delle problematiche che si possono presentare con clienti Club, **gruppi o Vip**.

Il guest relation officer/manager è una figura inizialmente concepita nello specifico per il settore alberghiero ed è piuttosto complessa: egli (e la sua squadra se lavora in un team) si prende cura degli ospiti in tutto e per tutto, fornendo loro assistenza, risolvendo i loro problemi e dando loro risposte ad eventuali domande e/o richieste. Deve necessariamente possedere disciplina, essere puntuale e cortese, avere un atteggiamento sempre professionale, buone doti di comunicazione, essere attento ai dettagli ed essere costantemente vigile e predisposto al lavoro di squadra.

Le sue principali responsabilità sono:

– pianifica e coordina l'offerta dei servizi "di cordialità" per gli ospiti;
– pianifica le attività per gli ospiti;
– pianifica e coordina tutte le attività promozionali mirate ai clienti;
– effettua statistiche sulla clientela;
– coordina e supervisiona tutte le attività per gli ospiti;
– assiste al check-in e al check-out dei clienti;
– accoglie gli ospiti all'arrivo;
– assiste gli ospiti con prenotazioni aeree;
– assiste tutti i reparti ricettivi per le esigenze degli ospiti;
– fornisce assistenza personale mettendo a disposizione le proprie competenze culturali e linguistiche;
– in caso di necessità, partecipa alle attività ricreative;
– pianifica e conduce incontri di gruppo;
– assiste i clienti con le traduzioni (informazioni, menu, ecc).

KEYWORDS

- ASSISTENZA
- COORDINAMENTO
- SERVIZI
- ACCOGLIENZA
- PIANIFICAZIONE
- CONOSCENZA DEL TERRITORIO
- PERFORMANCE
- COMPETENZA
- PREDISPOSIZIONE
- OSPITALITA'

FRANCESCA MARZULLO

- **Reservation Department & Guests Assistant at JK Place Roma *****L – The Leading Hotel of The World**
- **Membro del Consiglio Direttivo Associazione Romana "Le Chiavi d'Oro" FAIPA**
- **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 SPA & BEAUTY MANAGER

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