RESTAURANT DEPARTMENT

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

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

H COME HAPPY HOUR

Definizione anglosassone abituale del lessico dei "**Bar - Lovers**" sempre alla ricerca del buon bere e di bevande miscelate elaborate da Bartender attenti alla qualità dei prodotti ed alla tecnica dei servizi, autentici tratti distintivi dell'atmosfera "fashionable" di locali conosciuti per questo rituale di consumi al Banco. **Happy Hour** può essere considerata come un' espressione di Marketing che identifica la fascia oraria in cui soprattutto Bar , Birrerie, Pub, effettuano sconti sul costo di Birra, Vino, Cocktails ."**Happy Hour**" ,letteralmente "**Ora felice**" : una coinvolgente promozione delle vendite, nata in UK per attirare il pubblico nei Pub subito dopo l'uscita dal lavoro, in un lasso di tempo con scarso flusso di clientela . Offrire consumazioni a prezzi scontati per una o due ore nel tardo pomeriggio ha creato, nel tempo, un nuovo movimento di consumatori. E cosi negli States ai tempi del Proibizionismo, se chi voleva bere alcolici frequentava Happy Hour all'interno degli "**Speakeasy**" (locali un po' nascosti , spesso distillerie illegali), di seguito in Europa e nei mitici anni ' 80 al tempo della "Milano da bere" in Italia, la voglia di aggregazione ed il ruolo sociale svolto dall' "Aperitivo", hanno consolidato l'abitudine di trovarsi a bere drinks storici (Negroni, Americano, Martini Dry) ed altri di nuova tendenza frutto della creatività di professionisti che utilizzando prodotti il cui brand è esso stesso sinonimo di "**Apertiivo**" (autentiche icone quali **Campari, Martini, Carpano**) hanno diffuso il Made in Italy, con impulso autarchico, nel segmento **Mixology**. In Italia, mutuando dagli anglosassoni definizione e significato, **l'Happy Hour** avviene, nel rispetto di abitudini mediterranee, dalle 18 alle 20 e talvolta fino alle 21.Una sorta di "**Aperitivo rinforzato**": un ventaglio sfizioso di finger-food coreografici e di facile presa che fanno da preludio al consumo di pasta alimentare, torte salate, insalatone, crostoni e l'immancabile "angolo rustico" di salumi. Da qui il diffondersi di **Lounge Bar** che dalle 19.00 in poi propongono Buffet con un offerta gastronomica incredibile , unitamente a calici di Prosecco Spumante , miscele Sparkling (**Bellini, Mimosa, Kir Royal**…), vari Spritz a prezzi abbordabili che , di fatto , consentono di attardarsi e spostare l'orario della cena ad un target di clientela prettamente giovanile .

.

KEYWORDS

- Bartender
- Fashionable
- Bevande miscelate
- Cocktails / Long Drinks
- Bar Lover
- Speakeasy
- Brand
- Mixology
- Finger Food
- Lounge Bar
- Sparkling

FRONT OFFICE DEPARTMENT

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

H HOTEL MANAGEMENT

L'**Hotel management** è la capacità di gestire una struttura alberghiera dal punto di vista organizzativo, amministrativo, economico e soprattutto dell'ospitalità.
Sintetizzando in poche righe i compiti e le competenze di un **hotel manager**, necessarie per l'andamento dell'azienda le ho racchiuse in **5 punti**:

1. Definizione delle strategie aziendali in concerto con la proprietà o Direzione generale, albergo di catena; Business Plan
2. Gestione ordinaria della struttura, dalla verifica del budget all'analisi dei risultati sulla base di criteri di efficienza ed efficacia alle attività di comunicazione e marketing alla gestione degli approvvigionamenti;
3. Adempimenti burocratici e gestione dell'attività amministrativa;
4. Selezione del personale (se manca un HR Manager all'interno della struttura) e pianificazione delle attività;
5. Ricevimento dei clienti e gestione problemi (se manca il Guest Relation Manager).

Inoltre dal punto di partenza a quello di arrivo, naturalmente, il professionista deve avvalersi **di varie tecniche e strategie come:**

- Strutturazione di un piano di business funzionale
- Realizzazione o rafforzamento del brand
- **Analisi del target** (ossia dei clienti più inclini a utilizzare determinati servizi o prenotare in specifiche strutture)
- Creazione di **strategie pubblicitarie offline**, rafforzando la presenza dell'hotel sul territorio
- Attività di promozione online attraverso l'impiego di professionisti, come il social media manager
- **Pubblicizzazione mediante i mezzi stampa** interfacciandosi con PR e Uffici Stampa
- Valorizzazione dell'hotel ed eventuali consigli di design per il miglioramento degli ambienti.

Nella sua **attività di hotel management**, questa figura può collaborare con i vari reparti dell'albergo, può nominare un Assistente e un Vice Direttore, ma anche questo dipende dalle dimensioni dell'hotel.
Per poter svolgere le sue mansioni, è necessario che l'hotel manager abbia una buona conoscenza delle lingue, spirito di iniziativa e capacità organizzative, oltre ad una sana dose di intraprendenza e leadership.
Ultimo aspetto, ma non meno importante, l'**hotel manager** è l'interfaccia dell'hotel, dunque è necessario che stile e personalità siano perfettamente in linea con la filosofia della struttura che rappresenta.

KEYWORDS

- ACCOGLIENZA
- HOTEL MANAGER
- FRONT OFFICE
- BACK OFFICE
- FRONT OFFICE MANAGER
- FRONT OFFICE AGENT
- RESERVATION
- CHECK-IN—CHECK OUT
- CIRCLE GUEST

ANTONIO PALMIERI

General Manager Hotel Magri's & Hotel Tiempo - Napoli
Docente Area Hotel Management
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

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!

H come H.A.C.C.P.

La sigla - **H.A.C.C.P.** Hazard Analysis and Critical Control Point(s) - Analisi dei Rischi e **Punti Critici di Controllo** è un metodo di analisi che deve essere utilizzato per la redazione del **Manuale di Autocontrollo** obbligatorio per tutte le attività commerciali che producono e somministrano alimenti come sistema di controllo preventivo della produzione degli alimenti per garantirne la sicurezza igienica.

I SETTE PRINCIPI DEL SISTEMA HACCP

I punti fondamentali del sistema dell'HACCP, la cui applicazione nelle aziende alimentari è diretta a far sì che un qualsivoglia alimento non sia causa di danno alla salute del consumatore, sono identificabili in sette princìpi:

Principio 1 - Individuazione dei pericoli e analisi dei rischi:
Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento in tutte le sue fasi, dalla coltura o allevamento fino al consumo (inclusi i tempi morti), che dovranno essere sottoposti ad analisi del rischio: valutare le probabilità che il pericolo si concretizzi e la gravità dell'eventuale danno sulla salute del consumatore.

Principio 2 - Individuazione dei CCP (punti di controllo critici):
Un CCP (*Critical Control Point*) è un punto, una fase, o una procedura in cui è possibile ed indispensabile attuare un controllo al fine di eliminare, prevenire o ridurre a limiti accettabili un pericolo. Ogni fase rappresenta uno stadio di produzione e/o manipolazione degli alimenti, comprendenti la produzione primaria, la loro ricezione e trasformazione, la conservazione, trasporto, vendita e uso del consumatore.

Principio 3 - Definizione dei limiti critici:
Stabilire i limiti critici che devono essere osservati per assicurare che ogni CCP sia sotto controllo. In pratica, limite critico è quel valore di riferimento che separa l'accettabilità dall'inaccettabilità; in altre parole, sono ciò che consente di garantire la sicurezza di un prodotto finito.

Principio 4 - Definizione delle procedure di monitoraggio:
Attuare una serie di osservazioni e misure per tenere sotto controllo e entro i limiti critici i CCP. Il monitoraggio consiste in interventi e modalità che dipendono dalla realtà dell'azienda in oggetto; un piano minimo di controllo comunque solitamente prevede: controllo e qualifica fornitori; ctr. conservazione dei prodotti; registrazione temperature di conservazione; ctr. e predisposizioni di procedure di lavorazione definite in tempi e modi; ctr. e pianificazione condizioni igieniche; chi si occupa di monitorare e verificare i dati rilevati; quando vengono effettuate le misurazioni o le osservazioni; come vengono effettuati il monitoraggio e la valutazione dei risultati.

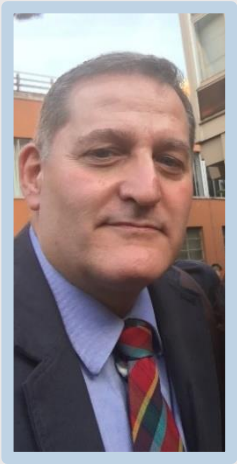
Principio 5 - Definizione e pianificazione delle azioni correttive:
Stabilire in anticipo le azioni da attuare quando il monitoraggio indica che un particolare CCP non è più sotto controllo (fuori dai limiti critici). La sua efficacia è data dalla sua tempestività, ovvero consentire il ritorno alle normali condizioni di sicurezza nel più breve tempo possibile. Le azioni correttive devono comprendere: la correzione della causa dello scostamento dal limite critico; la verifica che il CCP sia di nuovo sotto controllo; le procedure da attivare verso gli alimenti non sicuri perché prodotti quando il CCP non era sotto controllo; la registrazione dell'accaduto e delle misure adottate; l'eventuale individuazione di misure preventive più efficienti.

Principio 6 - Definizione delle procedure di verifica:
Stabilire procedure per la verifica che includano prove supplementari e procedure per confermare che il sistema HACCP stia funzionando efficacemente. Viene verificato sul campo se ciò che è stato visto e detto era anche previsto e scritto, e se questi funzionano o no. Permette di riconoscere l'effettiva adeguatezza delle misure adottate in riferimento allo stato dell'arte della situazione. La frequenza delle procedure di verifica deve essere indicata nel piano di autocontrollo, ed è influenzata dalle dimensioni dell'azienda, dal numero di dipendenti, dal tipo di prodotti trattati e dal numero di non conformità rilevate. Va ricordato che il sistema HACCP è un sistema dinamico che può venir cambiato e integrato.

Principio 7 - Definizione delle procedure di registrazione:
Predisporre documenti e registrazioni adeguati alla natura e alle dimensioni dell'impresa alimentare, al fine di dimostrare l'effettiva applicazione delle misure precedentemente esposte. Stabilire una documentazione riguardante tutte le procedure di registrazione appropriate a questi principi e loro applicazioni. La documentazione deve essere firmata dal responsabile del piano di autocontrollo. Sulla documentazione si basa infatti gran parte del controllo ufficiale (ispezioni e *audit*) da parte dei servizi di prevenzione dell'USL (Servizi Veterinari e SIAN).

KEYWORDS

- HACCP
- Manuale Autocontrollo
- Igiene alimenti
- Limiti critici



DOTT. G. G COSTAMAGNA
Biologo - Roma

Docente HACCP e Igiene Alimenti
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Roma

TI ASPETTO IN AULA!
PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

06.99706945 – 46; 393 9230999; 351 7002774

www.anpascuola.it

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

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

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

MARGHERITA ZAMBUCO

Executive Houskeeper Hotel Eden Dorchester Collection
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

H COME HOUSEKEEPER

La parola Housekeeper significa letteralmente Governante.
Ma chi è l'Housekeeper?
L'Housekeeper rappresenta un ruolo chiave dell'Albergo e nell'Albergo.
Oggi è una vera e propria manager le cui mansioni necessitano di professionalità e competenza, il cui contributo determina in maniera significativa l'immagine della struttura stessa.
L'Housekeeper deve fornire alla clientela il più alto livello qualitativo di servizio secondo i parametri della struttura in cui opera.
E' responsabile delle attività di coordinamento e di controllo del personale del reparto ai piani ed è la supervisor di tutte le operazioni svolte dallo staff nello svolgimento delle singole mansioni.
I suoi strumenti operativi sono rappresentati dal personale che lei stessa forma: infatti tra i suoi compiti ricade quello della formazione del personale affinché svolga in maniera efficace ed efficiente il servizio di pulizia della struttura.
Deve saper motivare la propria squadra di lavoro e al contempo valutare le potenzialità di ogni dipendente per tradurli in comportamenti concreti ed efficaci, apprezzando idee e suggerimenti.
La cartina tornasole del proprio operato, in termini di economicità ed efficienza, è il budget di reparto.
Deve avere una visione globale dell'attività della struttura alberghiera in modo da agire in sintonia con il personale degli altri reparti e con la Direzione.
L'Housekeeper poi è chiamata a confrontarsi con una clientela cosmopolita ed internazionale.
Il buon funzionamento del reparto si basa su precise direttrici:

- massima organizzazione
- cura dei dettagli
- tempi e metodi di lavoro studiati scrupolosamente

L'Housekeeper è colei che si occupa di tutto quello che riguarda l'ospitalità in camera, dei servizi personalizzati e del benessere degli ospiti: per il settore turistico il suo ruolo è ancora più rilevante dato lo stretto legame con la componente intangibile della soddisfazione del cliente.
L'Housekeeper rappresenta pertanto la figura di garanzia per la struttura alberghiera poiché la pulizia di una struttura ricettiva rappresenta uno standard di qualità che incide in maniera significativa sull'immagine di un Hotel.

KEYWORDS

- Pianificare
- Gestione Risorse Umane
- Controllo
- Motivazione
- Personalità
- Creatività
- Rispetto
- Gioco di Squadra

WELLNESS & SPA DEPARTMENT

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

H COME HAMMAM

LE ORIGINI DELL'HAMMAM

Gli Arabi ispirati dalla tradizione delle terme romane, che già utilizzavano **il calore, l'acqua calda e il vapore**, riproposero questo ambiente (**Hammam**) all'interno di un'unica stanza per rispondere a necessità igieniche, ma anche di purificazione del corpo. Questo faceva la funzione di un vero e proprio bagno pubblico, poiché gran parte delle abitazioni ne erano prive.
Come nelle terme romane, l'**architettura degli hammam è unica al mondo**: sono edifici grandi e complessi. La sala principale, dove vengono eseguiti i famosi e caratteristici massaggi sul pancone esagonale in marmo, è caratterizzata da un ambiente caldo e umido, molto simile a quello del bagno di vapore.
Ancora oggi, nei paesi Arabi viene praticato da uomini e donne in aree distinte. E' il luogo dove ci si racconta il proprio vissuto, lavando e purificando il proprio corpo.

COS'È IL BAGNO DI VAPORE?

In occidente questo luogo è stato ulteriormente semplificato, prendendo in considerazione solamente il calore e l'umidità. Il clima all'interno è tiepido, infatti la temperatura si aggira attorno **ai 45°C**, ma l'umidità è alle stelle, siamo al **98%**!

I BENEFICI DEL BAGNO DI VAPORE

Queste caratteristiche permettono di raggiungere benefici molto simili a quelli degli hammam: aiutano il rinnovo, l'omogeneità e la luminosità della pelle, non solo, favoriscono una profonda pulizia del tessuto cutaneo. Il bagno di vapore inoltre ammorbidisce il tratto delle vie respiratorie e dona un'importante rilassamento psico-fisico.

KEYWORDS

- calore
- acqua calda
- vapore
- umidità
- igiene
- purificazione
- bagno pubblico
- profonda pulizia del tessuto cutaneo
- rilassamento psico fisico

TOMMASO INGRASSIA

Business developer at Starpool wellness concept

Docente Spa Management
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