



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 -Concierae – 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

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**

FRONT OFFICE DEPARTMENT

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE

"PILLOLE INFORMATIVE"

DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

COME LIVE-IN

E' il periodo del soggiorno dell'ospite che ha la possibilità di usufruire dei vari servizi predisposti dalla struttura per rendere più confortevole il soggiorno. Il live-in significa letteralmente "vita dentro", in questo modo si intende il periodo che il cliente vive all'interno dell'albergo. Da questo momento in poi si parte con il significato di "ospitalità". E' interessante accennare una primaria distinzione tra "ospite" e "cliente". Il concetto di ospitalità inteso come il dare servizio e far sentire chi ha scelto il nostro albergo per trascorrere il proprio soggiorno come a casa, si sposa con il concetto di "ospite" e non di cliente. Quest'ultimo può essere definito come una persona che magari entra in un negozio per acquistare una borsa, quindi un bene e non un servizio.

Nella fase del live-in gli addetti al Front Office devono adempiere ai servizi richiesti sia dalla clientela sia dalla direzione dell'albergo.

Durante il soggiorno il cliente si rivolge al personale del Front Office per i più disparati motivi richiedendo diversi servizi:

- informazioni su esercizi commerciali della città, su ristoranti, locali ricreativi.
- centri sportivi, spettacolo, manifestazioni;
- per l'acquisizione di biglietti per trasporti, ingressi a teatro;
- trasporto clienti e bagagli (transfer da e per l'albergo per i clienti provvisti di auto propria):
- compilazione d'itinerari (organizzazione di percorsi e brevi viaggi);
- spedizione posta (secondo le norme richieste);
- custodia e distribuzione chiavi (o tessere magnetiche);
- servizio sveglia (per mezzo di centralino telefonico automatico); esborsi per clienti;
- servizio telefonico:
- informazioni varie

- ASSISTENZA
- COORDINAMENTO
- SERVIZI
- ACCOGLIENZA
- CLIENTE
- CONOSCENZA DEL TERRITORIO
- OSPITE
- COMPETENZA
- PREDISPOSIZIONE
- OSPITALITA'
- INFORMAZIONE





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**

KITCHEN DEPARTMENT

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

L COME LIEVITO

I lieviti sono un gruppo di funghi facilmente staccabili l'uno dall'altro e guindi ben adattati alla propagazione nei liquidi e sono responsabili della fermentazione alcolica. Sono state catalogate più di mille specie di lieviti, alcune di esse sono comunemente usate per lievitare il pane e far fermentare le bevande alcoliche. Nella fermentazione producono energia convertendo gli zuccheri in anidride carbonica ed etanolo. Questo alcol è fondamentale nella fermentazione delle bevande alcoliche, mentre nella lievitazione del pane l'alcool evapora in cottura e l'anidride carbonica gonfia la pasta.

I lieviti in cucina sono principalmente tre:

Lievito chimico che useremo per lo più per i dolci in quanto non sono necessari tempi di lievitazione ma questa avviene direttamente in fase di cottura;

Lievito di birra (fresco o secco istantaneo) quello più comunemente usato per la panificazione e per prodotti da forno dolci lievitati;

Lievito naturale (anche detto pasta madre) che altro non è che un impasto di farina e acqua sottoposto a una contaminazione spontanea da parte dei microrganismi presenti nelle materie prime provenienti dall'aria, dall'ambiente, il cui sviluppo crea una massa acida impropriamente chiamata in gergo tecnico "lievito", termine ben lontano dal suo significato microbiologico, per il fatto che contribuisce ad "alzare" la massa in fermentazione con la produzione di gas all'interno della massa stessa. Questo processo fisico-chimico apporta al prodotto finito (pane, pizza, prodotti da forno) una serie di aspetti positivi tra cui maggiore digeribilità.

- Lievito
- Funghi
- Lievito madre
- Birra
- **Panificazione**
- Gas





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 F&B MANAGEMENT

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

F&B DEPARTMENT

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

L COME LEADERSHIP

La **leadership** identifica una posizione di predominanza in un gruppo di persone. La si applica in ambienti (sociali e lavorativi) e presuppone una gerarchia.

Il Leader, ovvero il capo per semplificare, ha un ruolo molto complesso da svolgere.

Erroneamente si pensa che le competenze siano il requisito fondamentale. In realtà è soprattutto necessario sapere ispirare e motivare il gruppo, perché - aspetto da non sottovalutare – ogni componente del gruppo ha bisogno di stimoli diversi. Un buon leader sa valorizzare le abilità dei singoli combinandole al meglio per raggiungere gli obiettivi prefissati.

La capacità gestionale del leader è spesso molto personale e non esiste una vera e propria ricetta di successo, bensì molte metodologie quali, ad esempio, il "lead by example", ovvero il dirigere dando l'esempio, od il "think out of the box", pensare fuori dagli schemi.

Qui di seguito alcune caratteristiche che contraddistinguono anche nel settore F&B Management un buon leader :

- Comunicatività: essere in grado di spiegare in modo concreto ed efficace le necessità.
- Positività: l'atteggiamento positivo motiva ed indirizza meglio gli sforzi.
- Creatività: trovare rapidamente soluzioni innovative è pane quotidiano.
- Flessibilità: I cambiamenti sono necessari per progredire ed ispirarsi.
 L'adattamento deve essere celere.
- Affidabilità: essere un punto di riferimento in un qualsiasi momento e saper risolvere problemi è essenziale.
- Onestà: mettere sempre in campo comportamenti trasparenti e una comunicazione coerente indirizzata indistintamente a tutti

Un Restaurant Maneger che si rispetti è inoltre in grado di saper delegare identificando in ognuno competenze specifiche al fine di poter svolgere ulteriori compiti.

Non si nasce leader ma è necessario intraprendere un percorso di crescita personale e professionale mettendo in campo tutte le energie per affinare le proprie abilità e maturare l'esperienza necessaria.

- Lead by example
- Think out of the box
- Comunicatività
- Creatività
- Flessibilità
- Affidabilità
- PositivitàOnestà
- Integrità





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





ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER OPERATORI DI SALA E BAR

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

RESTAURANT DEPARTMENT

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



COME LAVORAZIONI DI SALA

In principio era lo "Scalco" che nel Medioevo era una figura presente "a corte" con il compito di trinciare e sezionare la carne per poi distribuirla ai commensali durante i banchetti; antesignano di Chef Trancheur e del Maitre d'hotel, professionisti attualmente operativi nelle rispettive Brigate ed entrambi in grado di tagliare davanti al commensale : Pesci, Crostacei , Volatili, Formaggi, Dolci e qualunque alimento normalmente sporzionato direttamente dalla Cucina . Pesci di piccole dimensioni normalmente serviti interi - medie dimensioni come la sogliola: utilizzando la clip o posate da pesce, eliminare testa e coda, incidere il pesce da un'estremità all'altra - eliminare le pinne laterali con una piccola pressione – incidere longitudinalmente la spina dorsale per ottenere i due filetti superiori, dividere gli altri due inferiori ed eliminare la lisca centrale – ricomporre il pesce con i 4 filetti ricreando la sagoma originale della sogliola, o formare un "ventaglio" aperto con gli stessi filetti, la salsa, guarnizione e contorno. Volatili - pollo arrosto: staccare le ali separandole dalla carcassa - affondare la forchetta all'attaccatura della coscia, fare pressione con l'apposito coltello (Boucher) staccare la coscia separandola dalla "suprema" (petto) ed inciderla nel mezzo: ripetere il trancio con l'altra coscia - scalcare i due filetti della "suprema" del pollo dal supporto osseo - servire a ciascun commensale un trancio di carne "bianca" ed uno con l'osso, aggiungere il "jus" .Anatra (Canard) : si esalta il taglio della "suprema", la cui cottura deve risultare leggermente al sangue, in "Aiguillettes" (sottilissime strisce). Formaggi a "pasta dura" (es. Parmigiano Reggiano) : presentati a forma di grande cuneo per facilitarne la presa al momento del taglio effettuato, poi , con coltello a forma di "cuore". Formaggi di forma rettangolare (es. Taleggio): divisi a metà ottenendo due parallelepipedi e poi tagliati in quarti. Torte "Rotonde di medie dimensioni: si effettua un' incisione circolare al centro, dalla quale inizia il taglio da cui ricaviamo porzioni regolari evitando che risultino troppo lunghe. Le varie tecniche sopra descritte vengono effettuate su Buffet, con il carrello o

più correttamente con il guèridon nel rispetto del servizio "alla Russa".

- Scalco
- Chef trancheur
- Clip
- Coltello da pesce
- Coltello Boucher
- Coltello a forma "di cuore"
- Suprema (nei volatili)
- Jus (de viande)
- Aiguillettes
- Guèridon
- Servizio "alla Russa "





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**

PASTRY DEPARTMENT

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

COME LIEVITO BIANCO

Chiamato anche lievito in polvere o lievito per dolci, è generalmente venduto in bustine da 16 grammi ed è il lievito che si usa per far lievitare i dolci. Esso produce una reazione chimica quando si trova a contatto con ingredienti umidi, quali le uova o il latte che mettiamo nella pasta per preparare il dolce. Sotto l'azione del calore, il lievito chimico rilascia dell'anidride carbonica che fa lievitare la pasta. E' un fenomeno che si produce solo all'inizio, quando abbiamo messo da poco il dolce nel forno. Dopo, man mano che il dolce cuoce, la pasta diventa troppo pesante per poter lievitare correttamente. Il lievito chimico è composto da 3 elementi: bicarbonato di sodio, cremor tartaro e fecola di patate o amido di mais. Il bicarbonato di sodio è l'agente lievitante che a contatto con umidità e calore rilascia l'anidride carbonica che permette alla pasta di lievitare. Il cremor tartaro è una componente acida che accelera il rilascio dell'anidride carbonica e che elimina il sapore amaro che potrebbe essere rilasciato dal bicarbonato. Infine, la fecola o l'amido di mais è una componente neutra, che rallenta l'agente lievitante, in modo che non agisca troppo rapidamente, permettendo una lievitazione più stabile ed omogenea. Se il lievito chimico è stato ben dosato al momento della sua fabbricazione, quando lo utilizziamo per preparare i dolci esso non rilascerà nessun retrogusto e sarà perfettamente insapore. Per aggiungerlo in modo uniforme, l'ideale è di mescolarlo alla farina prima di incorporarvi gli ingredienti umidi. Generalmente, per ottenere una buona lievitazione la proporzione è di 20 gr di lievito chimico per 1 kg di farina. Il lievito chimico si conserva per diverso tempo, ma è bene verificare la data di scadenza stampata sulla bustina affinché esso non perda il suo potere lievitante.

- Lievitazione
- Anidrite carbonica
- Istantaneo
- Insapore
- Setacciare
- Consistenza
- Praticità
- Risultati garantiti





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**

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

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

COME LINEA DI CORTESIA

La linea cortesia o courtesy service, è quell'insieme di prodotti forniti dall'albergo per l'igiene e la cura della persona che solitamente i clienti non portano o non possono portare con sé durante il viaggio.

Dagli anni '80 in poi, la fornitura di questi prodotti si è andata via via specializzando e personalizzando, affinché i clienti possano non solo avere una percezione positiva della struttura che li sta ospitando, una premura in più, ma anche riportarli a casa o addirittura collezionarli.

La personalizzazione dei singoli prodotti è un forte reminder fondamentale per la clientela, ogni prodotto personalizzato con il marchio e il logo dell'albergo diventerà uno strumento di marketing che il cliente ricorderà facilmente e probabilmente porterà con sé alla fine del soggiorno.

Si può quindi affermare che la linea cortesia è oggi la somma di tutto il percorso di accoglienza, identificazione tra la ricerca architettonica, di stile e di immagine, del livello di servizio erogato ma soprattutto del servizio che si aspetta il cliente.

La sfida più grande per gli albergatori sarà riuscire a conciliare questi punti, unendo la praticità con l'estetica, senza trascurare il rispetto ambientale.

La progettazione di un set cortesia personalizzato rappresenta un vero e proprio percorso attraverso il quale ogni singola componente della linea viene pensata e realizzata con cura a seconda delle richieste del cliente.

Lo stesso contenitore rappresenta un elemento di grande importanza poiché è la prima cosa che gli ospiti notano, un dettaglio di stile indispensabile per presentare al meglio la linea cortesia racchiusa al suo interno.

- linea cortesia
- qualità
- rispetto ambientale
- necessità del cliente
- personalizzazione
- percezione positiva
- strumento di marketing





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**

WELLNESS

CURA LA TUA SETE DI FORMAZIONE CON LE

"PILLOLE INFORMATIVE"

DEL DIZIONARIO ANPA ACADEMY!

COME LEGISLAZIONE

La Legislazione è un insieme di leggi, e anche di norme, disposizioni e simili, che regolano determinati rami dell'attività sociale ovvero il complesso delle norme poste dallo Stato per tutelare l'integrità fisica ed economica dei lavoratori e promuovere la loro elevazione materiale e morale.

L'industria del Benessere è in costante aumento, il che rende chiara l'importanza della riorganizzazione del settore, con una definizione dei ruoli e delle funzioni collegate alle attività svolte. L'attuale denominazione di "centri benessere" si applica ad un variegato quadro imprenditoriale che si è formato a seguito della crescita della domanda di benessere da parte dei consumatori. Nel contempo si è prodotto un problema rilevante, conseguente all'assenza di una legislazione specifica per il settore, in un ambito assai delicato nel quale è necessario in primo luogo stabilire il confine tra cura medica e trattamento estetico, la formazione indispensabile per gli operatori di benessere, i regolamenti certi riguardanti igiene e i materiali sicuri etc. Per tutelare sia il consumatore che gli operatori in questo settore sarebbe necessario provvedere con una legislazione ad hoc, a livello nazionale per tutte le strutture del mondo Wellness & Benessere.

Una particolare attenzione al settore e contributo nell' attestazione delle competenze degli spa manager è svolta dall'Associazione Professionale AssoSpa & Beauty Manager, che insieme ad Anpa opera a livello nazionale per la formazione manageriale degli aspiranti spa manager attestandone le competenze ai sensi della legge 4/2013

- Legislazione
- Denominazione
- Ad Hoc