KITCHEN DEPARTMENT

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

O COME ORTAGGI

Gli **ortaggi**, sono delle piante che appartengono a specie coltivate diverse. Con la loro ricchezza di vitamine, sali minerali, oli essenziali ed enzimi stimolano le funzioni più importanti del nostro organismo. Ogni verdura possiede un sapore caratteristico, ed esercita un'azione stimolante per l'appetito. Dal punto di vista gastronomico gli ortaggi possono essere cucinati in un'infinità di modi, facendo, però attenzione al tempo di cottura che non deve mai essere né troppo lungo, né troppo breve. Le verdure una volta cotte, devono mantenere il più possibile il loro colore originale e soprattutto devono rimanere croccanti. Vi consiglio dopo che averle bollite di immergerle subito in acqua e ghiaccio per mantenere il loro colore brillante.

KEYWORDS

- Ortaggi
- Verdure
- Colore
- Cottura
- Ghiaccio
- Gastronomico
- Brillante
- Olii essenziali
- Vitamine
- Sali minerali
- Croccante

BORIS SCAFATI

Executive Pastry Chef - 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

PASTRY DEPARTMENT

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

O COME OLIO NELLA PASTICCERIA

Molte ricette del passato già prevedevano l'utilizzo dell'olio extravergine per la preparazione dei dolci e oggi come ieri, anche grazie alla maggiore conoscenza del prodotto, è utilizzato dai mastri pasticceri per la realizzazione di una varietà di prodotti dalle mille sfumature di gusti e profumi. E' così che l'olio sia di oliva che di semi è diventato un vero protagonista della pasticceria dolce e salata conferendo agli impasti una particolare morbidezza, digeribilità e leggerezza.
Proprio per le sue qualità e caratteristiche organolettiche i dolci realizzati a base di olio presentano una notevole riduzione di grassi saturi trasformandosi in prodotti salutari che mantengono la bontà e il gusto.
In considerazione dell'aumento delle intolleranze al lattosio, l'olio è usato anche dalle grandi industrie per produrre margarine e prodotti di gelateria in sostituzione del burro.
L'olio d'oliva si utilizza in pasticceria per la preparazione di ricette regionali ma essendo un grasso liquido è meno indicato per la lavorazione di pasti sfogliate (pasta sfoglia e croissant) che possono essere solo realizzati con grassi solidi.
Essendo ricco di antiossidanti, l'olio d'oliva in pasticceria come in cucina è un alleato per i benefici salutistici del corpo umano

KEYWORDS

- Olio
- Olio di semi
- Morbidezza
- Lattosio
- Intolleranze
- Margarina
- Gelateria
- Salutare
- Pasticceria
- evo
- Impasti

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

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

O COME ORDINAZIONE

Per prendere un'**ordinazione** o **comanda** è fondamentale avere una conoscenza completa della lista o menu del ristorante e soprattutto conoscere le correte ed educate maniere del servizio di sala.
Prima dell'inizio del servizio il cameriere dovrà chiedere allo chef se i piatti inseriti in carta siano effettivamente presenti e se ci fossero eventuali piatti "fuori menu" al fine di presentare ai clienti l'offerta nella maniera più completa.
Una volta consegnato il menu ai commensali, si attende qualche minuto per consentire loro di consultare con calma e scegliere le pietanze e il vino.
Gli elementi fondamentali della comanda sono: numero del tavolo, numero dei coperti, a seguire la scelta dei piatti, firma del cameriere e data.
La **comanda classica** si annota su un blocchetto dotato di carta copiativa in triplice copia (**Buono d'ordine in triplice copia**): la prima copia andrà in cucina, la seconda resterà al pass (zona intermedia tra cucina e sala) a disposizione dell'operatore, la terza andrà in cassa.
I tempi di gestione della comanda devono essere rapidi e bisogna evitare ogni errore di interpretazione nel passaggio da un reparto all'altro del ristorante: il cameriere, infatti, dovrà trascrivere le pietanze ordinate in maniera chiara onde evitare che la cucina e la cassa possano non capire la calligrafia generando errori nella preparazione del piatto e nella compilazione del conto.
Oggi molti locali hanno adottato la scelta di informatizzare la comanda e a tal fine si sono dotati di palmari o tablet per velocizzare il servizio (l'ordinazione arriva in tempo reale in cucina) e la gestione della parte fiscale (in cassa basterà scaricare il file relativo al tavolo e il software genererà lo scontrino e l'eventuale fattura).

KEYWORDS

- Comanda
- Cortesia
- Rapidità
- Chiarezza
- Talento nella vendita
- Palmari
- Buono d'ordine

PIETRO DI MARCO

Maitre, Sommellier, barman e docente strutture alberghiere
Docente Tecniche di Sala e Bar
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Milano

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

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

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

O COME OUTSOURCING

La parola **OUTSOURCING** trova impiego prevalentemente in ambito aziendale.
Indica il processo con cui imprese OUTSOURCEE affidano ad un fornitore esterno la gestione operativa di una o più funzioni in precedenza svolte all' interno dell'organizzazione.
Nel caso degli HOTEL, sempre più aziende (anche se di lusso) si trovano a fare questa scelta e specie per il setore Housekeeping.
La scelta del personale esterno ha più risvolti:

- Riduzione dei costi
- Aumento di manodopera disponibile

Negli alberghi abbiamo varie possibilità di outsourcing:
PERSONALE EXTRA: la cameriera o il facchino sarà chiamato a lavorare tramite l' INPS non più di 12 giorni al mese e con un intervallo di stacco di 3 giorni.
AZIENDE INTERINALI: vengono contattate all' occorrenza e invianosu richiesta il proprio personale direttamente in struttura.
CONTRATTI: della durata normalmente di un anno con cooperative che dispongono di molto personale e possono organizzare delle squadre operative complete da inviare all'interno dell'azienda.
Sarà sempre compito del capo servizio scegliere la persona o la squadra che sia più professionale per mandare avanti in modo esemplare il settore.
Il personale esterno è sottoposto la mobilità, ossia può essere chiamato a prestare servizio in più appalti gestiti dalla stessa azienda, questo significa che la governante o qualsiasi capo servizio non può pretendere la presenza di una stessa risorsa ma in qualche modo doverne accettare anche l'eventuale sostituzione.
.

KEYWORDS

- RICERCA
- DISPONIBILITA'
- UTILITA'
- QUALITA'
- PROFESSIONALITA'

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!

O COME OVERBOOKING

E' un termine utilizzato principalmente dalle compagnie aeree ma anche nel settore alberghiero.
Si intende un numero di prenotazioni in entrata superiore alla capacità effettiva della struttura ricettiva.
Utilizzato per compensare i **no-shows** e cancellazioni last minute.
Può essere casuale o una scelta strategica revenue oriented.
Spetta all'hotel che ha fatto overbooking riproteggere il mancato ospite presso struttura di pari o categoria superiore a proprie spese.
Il fine dell'overbooking è quello di evitare potenzialmente una serie di disdette.
Qualora queste non vi siano, la situazione può trasformarsi in **oversale**, ovvero l'arrivo di tutti i clienti senza però poter effettivamente ospitarli.
La gestione della capacità fisica di un hotel può riassumersi in 2 tipi di comportamento:

caso 1: non si accettano prenotazioni di camere in eccedenza, rischiando l'invenduto che può rappresentare un danno in periodi di alta domanda;
caso 2: si lavora in overbooking, rischiando l'oversale ed altre problematiche quali i costi di riprotezione verso il mancato ospite (onere finanziario) e onere reputazionale in termini di immagine e cattivo passaparola per il disservizio procurato.

Uno studio accurato delle variabili distorsive per segmento, aiuta a ridurre i casi di oversale.
Una migliore gestione degli oversales si potrà garantire grazie a buone partnership con hotel competitors.

KEYWORDS

- prenotazioni alberghiere
- booking
- overbooking
- kick off
- riprotezione cliente
- gestione ospitalità
- gestione disponibilità camere
- oversale
- oneri finanziari
- oneri reputazionali

MARIA LUISA RELLINI

Hospitality Consultant - Firenze

Docente Front Office Department
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 RECEPTIONIST E FRONT OFFICE MANAGEMENT

- 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!

O COME ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO WELLNESS

Il benessere, nel corso degli ultimi anni, si è evoluto ed ha conosciuto una forte crescita, già registrata in passato. Oggi i centri wellness rappresentano delle vere oasi dedicate alla cura del corpo e prima di tutto della mente di tutti coloro che risentono in una maniera psicosomatica i disagi della vita quotidiana, stressante e troppo accelerata. I bisogni, sempre più complessi, del cliente, dettano una maggiore consapevolezza della necessità di un particolare punto di vista o meglio di un'organizzazione che riesca a comprendere tutte le complessità di un centro benessere, a partire dagli ambiti creativi, passando da quelli tecnologici e impiantistici, fino ad esaminare i concetti di comunicazione e marketing. Il tutto tenendo in considerazione le questioni gestionali, economiche e finanziarie. I modelli organizzativi e gestionali di un centro wellness possibili sono essenzialmente i seguenti: 1. **Gestione diretta** (ditta individuale o società di capitali spesso a conduzione familiare e/o con la consulenza di esperti di settore) 2.**Gestione esterna** (affitto di ramo d'azienda o contratto di appalto servizi ad aziende specializzate nella gestione di centri wellness e benessere) 3.**Management** (la soluzione più completa per una buona organizzazione del Centro benessere). La gestione di un centro wellness prevede i seguenti step organizzativi: 1.**Ricerca del personale qualificato e specializzato** e formazione dello stesso 2.**Scelta e definizione delle metodiche del lavoro**, degli standard e dei regolamenti interni 3.**Scelta dei partner e della Filosofia del centro** 4.**Impostazione delle procedure per la gestione globale del centro,** della reportistica dell'attività e del controllo e gestione del magazzino 5. **Elaborazione e creazione del Menu dei trattamenti, dei servizi** e delle promozioni 6. **Scelta delle divise e layout del centro** 7. Pianificazione dell'**Agenda settimanale e mensile** delle action del Marketing mirato.
Una buona organizzazione del centro dovrà sempre mirare alla soddisfazione e fidelizzazione del cliente con conseguente beneficio economico dell'Azienda

KEYWORDS

- Organizzazione del Centro Benessere
- Modelli organizzativi
- Gestione interna ed esterna
- Layout
- Planning
- Fidelizzazione

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