FRONT OFFICE DEPARTMENT

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

P COME PMS

L'acronimo **PMS** sta per: **Property Management System**. Si tratta di software alberghieri che vengono utilizzati all'interno delle strutture ricettive per svolgere la quasi totalità delle attività gestionali, come le prenotazioni, il controllo della disponibilità, le operazioni di check-in e check-out dei clienti, l'anagrafica degli ospiti, l'assegnazione delle camere, la gestione delle tariffe e la fatturazione.

Micros Fidelio Opera è il software alberghiero leader mondiale, utilizzato dalle più prestigiose catene alberghiere e strutture turistiche, a livello nazionale e internazionale (Marriott, Hilton, Crowne Plaza, Radisson) e inserito nella didattica di tutti i corsi di front office management della nostra Accademia.

E' progettato per soddisfare le diverse esigenze di qualsiasi hotel o catena alberghiera. Il software fornisce tutti gli strumenti di cui il personale dell'hotel ha bisogno. Consente di disporre di informazioni sempre aggiornate ed utili a migliorare il servizio offerto al cliente.

KEYWORDS

- Reservations
- Rate Management
- Profiles
- Front desk
- Back office Management
- Rooms Management
- Cashering
- Accounts Receivable
- Commssions
- Reporting

GIULIA PITZALIS

Revenue Manager Courtyard by Marriott Rome Central Park - Roma

Docente Hotel 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 RECEPTIONIST E FRONT OFFICE MANAGER

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

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!

P COME PASTE

Uno dei vanti del Made in Italy è senza ombra di dubbio la pasta; ovunque nel mondo la pasta richiama alla mente «l'Italian Style»; a chiunque nel mondo si appresti a mangiare un piatto di pasta, magari condita con olio d'oliva, pomodoro e una grattugiata di parmigiano, viene in mente il Belpaese, con le sue straordinarie bellezze e le sue inesauribili specialità enogastronomiche. La pasta è un alimento a base di semola di grano, farina cioè, che preparata in una determinata maniera, condita con una salsa appropriata, un sugo o un ragù, rappresenta buona parte di un pasto. Le origini della pasta si perdono nella notte dei tempi; un impasto di acqua e farina, steso e tagliato a striscioline, chiamato "làgana", era conosciuto in epoca greca e romana, tanto che qualcuno ne ha associato il termine alla moderna lasagna; anche gli etruschi, così come la civiltà araba, ne conoscevano l'uso alimentare. La diffusione della pasta italiana, col tempo, viaggia anche verso i paesi nordici; i tedeschi nel '600 inventano i "noodles", che altro non sono che pasta realizzata aggiungendo alla ricetta primitiva originale alcune uova, rendendo l'impasto sodo e omogeneo, in modo da stenderlo meglio col mattarello e tagliare la sfoglia più fine. Medioevale è anche l'introduzione della cottura della pasta mediante la sua bollitura, che sostituì quella nel forno dove le "tagliatelle", le antiche "làgane", venivano cotte direttamente con il condimento come liquido di cottura. Gragnano, nel napoletano, alla fine del XVI secolo vedrà sorgere i primi pastifici artigianali, dove si producevano i "maccaroni", come venivano chiamati gli spaghetti un tempo, presto esportati in tutto il mondo, in molti casi anche al seguito dei tantissimi emigrati che lasciarono l'Italia in cerca di lavoro altrove, dove non di rado venivano scherniti con nomignoli dispregiativi legati proprio alla pasta.

KEYWORDS

- Made in Italy
- Italian Style
- Tradizione
- Territorio
- Cultura gastronomica
- Semola
- Uova
- Mattarello

FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT

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

ALESSANDRO RUSSO

Payroll Specialist NH Group

Docente contrattualistica area F&B
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

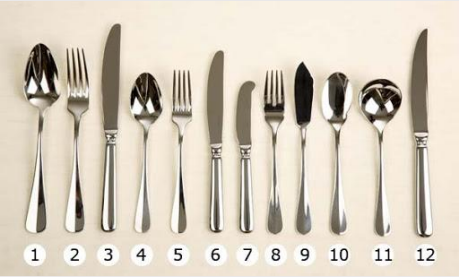
P COME PERIODO DI PROVA

Lo scopo del **periodo di prova** è quello di permettere al datore di lavoro ed al lavoratore di valutare la convenienza del rapporto di lavoro già stipulato.
Il periodo di prova deve risultare da atto scritto e NON può essere superiore ai giorni previsti dal CCNL, il massimo comunque sono 180 giorni di calendario.
Nel caso di riassunzione entro due anni nella stessa azienda con medesima mansione e qualifica non esiste periodo di prova.
Durante la prova il contratto di lavoro è pienamente operante, l'unica particolarità è il fatto che durante tale periodo le parti possono recedere liberamente dal contratto senza obbligo di preavviso, come meglio delineato nei successivi paragrafi.
Al termine della prova, qualora entrambe le parti ne ritengano favorevole l'esito, l'assunzione diviene definitiva ed il periodo prestato si computa nell'anzianità di servizio.
Il periodo di prova per i tempi determinati nei CCNL AICA e Pubblici esercizi è fissato per tutti in 10 giorni di effettiva prestazione lavorativa.
Per i contratti a tempo indeterminato la durata è stabilita dai vari CCNL di riferimento.
Durante il periodo di prova si può essere licenziati per "mancato superamento del periodo di prova", la ragione che giustifica tale licenziamento è nella sua stessa definizione e non prevede preavviso.
In tale periodo di prova si possono rassegnare le proprie dimissioni senza preavviso, in questo caso non devono essere presentate attraverso la procedura telematica, possono quindi essere formalizzate attraverso la classica lettera.

KEYWORDS

- Valutazione
- 180 giorni
- Assunzione
- CCNL

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



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

P COME POSATERIA

"Ho capito che ad un buon piatto non basta abbinare una posata ma la posata giusta".
Dalla posateria si distingue lo stile del ristorante, a cominciare dai materiali di cui le posate sono composte (argento, acciaio) fino alla mise en place che potrà essere più o meno formale.
Tuttavia è possibile identificare delle linee guida, a prescindere dal contesto che valgono per qualsiasi ristorante, e che si riflettono sulla disposizione delle posate:

- Destra del commensale: cucchiaio e coltello
- Sinistra del commensale: forchetta

In aggiunta a questa base e salendo di livello troveremo altre posate:

- **forchettina, coltellino, cucchiaio da dessert** usati rispettivamente per gli antipasti, formaggi, dolci e la frutta .
- **cucchiaio grande** per zuppe e minestre liquide
- **coltello da carne**
- **forchetta grande** per farinacei, minestre asciutte e secondi piatti

Esistono poi una serie di **posate speciali** per piatti particolari:

- **coltello e forchetta per pesce**: oltre che per il pesce si usano per lumache, aragoste e cocktail di gamberetti
- **coltello per pesci deliscati**
- **coltello seghettato per bistecca**
- **coltello per dolci**

Ogni portata il suo coperto!

KEYWORDS

- Stile
- Materiali
- Mise en Place
- Coperto

PASTRY DEPARTMENT

MARIA PIAGNERELLI

Pasticcera e chef 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

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

P COME PAN DI SPAGNA

Il **pan di Spagna** é una preparazione fondamentale in pasticceria, che costituisce la base di numerose torte all'italiana, semifreddi e altri dessert. Se da un lato i procedimenti per ottenere un buon prodotto sono molto semplici, dall'altro é bene tenere presente che solo la loro corretta esecuzione, insieme a numerose accortezze, permetteranno di ottenere una pasta che abbia le tre seguenti prerogative: **sofficità, spumosità e sapore caratteristico**. Contrariamente a quanto il suo nome porti a pensare, la sua invenzione – databile intorno alla metà del settecento – é stata ad opera del pasticcere genovese **Giovanni Battista Cabona** che allora lavorava a Madrid come cuoco al seguito del marchese Domenico Pallavicini. In occasione di un banchetto egli realizzò un dolce preparato con una pasta di grande leggerezza, rielaborata sulla base del biscotto di Savoia, che venne chiamata in suo onore **pâte génoise**. Successivamente questa ricetta venne modificata e alleggerita e questa versione prese il nome attuale di **Pan di Spagna**. La differenza tra quest'ultimo e la génoise sta nel fatto che la seconda viene preparata a caldo, montando le uova e lo zucchero a bagnomaria. Una variante golosa di questa ricetta base della pasticceria è il Pan di Spagna al cacao. Cco la ricetta per ottenere un buon Pan di Spagna: setacciate la farina e tenete da parte. In una ciotola mettete le uova insieme al contenuto della bacca di vaniglia e allo zucchero. Montate con le fruste elettriche o in planetaria per circa 16-20 minuti a media velocità fino ad ottenere un composto chiaro, molto gonfio e spumoso che, se sollevato, dovrà comporre una sorta di nastro e restare visibile per alcuni secondi prima di affondare. Incorporate la farina, mescolate delicatamente con una spatola, dal basso verso l'alto, per non smontare. Versate il composto all'interno di uno stampo da 20 cm di diametro, imburrato e infarinato. Cuocete nel forno già caldo, in modalità ventilata, a 165-170° per circa 30-35 minuti, o comunque fino a quando uno stecchino infilato al centro del dolce uscirà asciutto.

KEYWORDS

- Basi di Pasticceria
- Sofficità
- Spumosità
- Cotture delicate
- Ricetta classica
- Morbidezza

WELLNESS & SPA DEPARTMENT

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

VERA SIMSIC

SPA Manager St Peter's c/o Crowne Plaza - Roma

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

P COME PERCORSI BENESSERE

L'espressione "**Percorso benessere**" evoca un momento di **relax** ma non solo: l'elemento **salutistico** costituisce altresì un aspetto essenziale. Che si tratti di una spa, di un centro termale, o di un centro benessere, questo binomio rimane indissolubile! Ma andiamo a scoprire le differenze fra questi tre luoghi, spesso usati come sinonimi! Nella **spa**, l'acqua costituisce l'elemento principale, distinguendo fra **idroterapia** e **talassoterapia**, a seconda che si tratti di acqua termale o marina. I trattamenti più comuni all'interno di una spa sono: **vasca idromassaggio**; **doccia emozionale**, dove si alternano acqua calda e fredda e giochi di **aroma/cromoterapia**; **bagno turco**, che contribuisce all'espulsione delle tossine e alla circolazione sanguigna; **sauna**, caratterizzata da un caldo secco; **percorso Kneipp**, dove all'alternanza di acqua calda e fredda (al livello delle ginocchia) si unisce la stimolazione della pianta del piede.
Nei **centri termali**, l'acqua impiegata per i trattamenti è un'acqua curativa che sgorga dal cuore della terra, ricca di **minerali e gas** che agiscono a molteplici livelli, dalla pelle alle vie respiratorie.
Infine, nei **centri benessere**, ritroviamo una serie di trattamenti "manuali" fra cui, sicuramente, i **massaggi** nelle loro numerosissime varianti. Tanti di questi trattamenti si ritrovano oggi anche nelle spa, a seconda degli spazi e/o dei macchinari a disposizione.
In particolare, possiamo vedere come proprio il settore dell'**hotellerie di lusso** ha sviluppato esponenzialmente il comparto wellness, strutturando appositi spazi spa o, a seconda della località, spazi termali. A seconda di una serie di fattori, l'offerta si rivolge a diversi segmenti di destinatari, in base a fascia di età o propensione all'acquisto, con il modello più diffuso in assoluto del pernotto per due abbinato all'ingresso nel centro benessere.

KEYWORDS

- Spa
- Idroterapia
- Talassoterapia
- Idromassaggio
- Doccia emozionale
- Bagno turco
- Sauna
- Centro termale
- Centro benessere
- Pacchetto

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

BRUNA ELSAYED

EXECUTIVE HOUSEKEEPER J.K. PLACE ROMA
Docente Tecniche di Housekeeping
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Roma

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

P COME PROCEDURE PULIZIA

L'igiene è il biglietto da visita di un albergo. Trovare camere pulite e ordinate è una delle caratteristiche principali per garantire al cliente un alto standard di qualità.
L'organizzazione delle pulizie in un hotel è indispensabile per dare un buon servizio ai clienti i quali potranno decidere di ritornare presso la struttura o consigliarla ad altre persone.
Per assicurare un buon servizio di pulizia in un albergo è necessario pianificare l'attività nei minimi dettagli.
Si comincerà dal bagno o dal letto, ritirando la biancheria sporca? Si dovrà fare molta attenzione a utilizzare i prodotti adeguati non solo per non danneggiare le superfici da pulire ma anche per la salute e la sicurezza del personale. ED E' PER QUESTI MOTIVI CHE NASCE LA NECESITTA' DI SEGUIRE LE COSIDETTE SOP, SCHEDE DI PROCEDURE DI PULIZIA.
Una procedura operativa standard è un insieme di istruzioni dettagliate compilate da un'organizzazione per aiutare i lavoratori a svolgere complesse operazioni di routine.
Le **SOP** per le pulizie sono fondamentali perché rispettano gli standard delle procedure di pulizia di un'organizzazione.
I vantaggi di avere SOP nelle pulizie includono:

• Formazione continua - Può essere utilizzata come strumento di insegnamento per educare i lavoratori sulle corrette procedure di pulizia e tenerli aggiornati su eventuali modifiche al processo.
• Responsabilità: le SOP nell' organico della casa incoraggiano il rispetto degli standard organizzativi attraverso la responsabilità. Forniscono passaggi intuitivi e facili da seguire per evitare discrepanze o incomprensioni.
• Branding: i SOP per le pulizie sono il primo passo verso il mantenimento della credibilità con i clienti fornendo un'esperienza coerente per i clienti.
Tassi di conformità migliorati - SOP chiari e definiti aiutano a garantire che i processi di un'organizzazione rispettino le leggi sulla salute e la sicurezza.

KEYWORDS

- SOP
- STANDARD
- ORGANIZZAZIONE
- ESPERIENZA OSPITE
- PROCEDURE CHIARE
- ISTRUZIONI DETTAGLIATE
- PIANIFICAZIONE

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