KITCHEN DEPARTMENT

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

Q COME QUINOA

Origine della **quinoa** (**Chenopodium quinoa**) va ricercata nell'America del Sud, e in particolare nelle Ande, tra Bolivia, Perù e Cile. Gli Inca la chiamavano **chisiya marna**, che in lingua quechua significa "**madre di tutti i semi**".
Coltivata da oltre 5000 anni su altopiani pietrosi e aridi a oltre 3000 m di altitudine, questa pianta è un meraviglioso simbolo di biodiversità. Non è un caso che la FAO le abbia dedicato un anno, il 2013, anche in considerazione del suo ruolo nella lotta contro fame e malnutrizione. Gli astronauti la consumano giornalmente perche possiede tutti gli aminoacidi essenziali. La maggior parte delle persone la considerano un cereale della famiglia delle graminacee, invece appartiente alla famiglia degli spinaci. Vi consiglio di preparare le polpette di quinoa al cocco con una salsa al pomodoro piccate.

KEYWORDS

- Quinoa
- Perù
- FAO
- Pomodoro
- Biodiversità
- Inca
- Aminoacidi
- Cocco
- Cereali
- Spinaci
- America

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

ANNALISA BERNARDI

SPA Manager MONRIF HOTELS | Royal Hotel Carlton - Bologna
Docente Spa Management
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Bologna

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

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

Q COME QUALITY CONTROL

L'espressione **CONTROLLO di QUALITA'** non può prescindere da un'accezione di **check, di verifica** della conformità di un prodotto/servizio secondo specifici requisiti di sicurezza e idoneità, ma soprattutto si riferisce alla gestione della qualità in tutti i suoi aspetti strategici e manageriali. Lavorare con qualità significa innanzitutto usufruire di tutti gli strumenti e le competenze necessarie a far vivere all'Ospite un'esperienza eccellente, che appaghi e superi le sue aspettative, degna di essere ricordata e ripetuta. Per poter trasformare le sue aspettative in un servizio per lui qualitativamente significativo è indispensabile mettersi in ascolto e avere un **atteggiamento empatico** che ci consenta di personalizzare al massimo il nostro lavoro. Adottare un **Sistema di Qualità** deve essere una priorità assoluta della Spa e interessare tutte le fasi del servizio al cliente. Esso, se ben pianificato, rappresenta una preziosa bussola che orienta i nostri comportamenti e rende tutte le attività coordinate, coerenti e sinergiche. Il **Codice di Qualità** rispecchia la filosofia della Spa, la sua etica, i valori e gli ideali, ed è bene che siano assimilati da tutti per esprimersi con un linguaggio comune, indipendentemente dal ruolo. Alla base di un **Sistema di Qualità** c'è una ragione d'essere, un moto ispiratore, una **VISION** che rende unica una Spa e le conferisce un'anima e una identità. L'insieme dei progetti, degli strumenti, delle strategie e degli obiettivi per realizzarla costituisce la **MISSION**, che si strutturerà adeguatamente dopo un'attenta analisi di fattibilità e la stesura di un **business plan**. Un valido Sistema Operativo, con relativi standard di qualità, manuale operativo e **SOP**, renderà di conseguenza possibile lavorare secondo il Sistema di Qualità. Non meno importante, anzi determinante, è poter contare su una **leadership assertiva** che svolga un management di qualità, faccia da elemento di coesione tra tutte le figure professionali, ricordi sempre la direzione corretta e ne dia personale esempio, chiudendo infine il cerchio della qualità con la **valutazione costante** dell'andamento del business e degli indicatori chiave delle performance (**KPI**)

KEYWORDS

- Servizio eccellente
- Fidelizzazione
- Aspettative
- Valore
- Sistema Qualità
- Manuale Operativo
- SOP
- Leadership
- KPI

RESTAURANT DEPARTMENT

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

Q COME QUALITÀ DEL SERVIZIO

In premessa va detto che la **qualità del servizio** in astratto non esiste ma che è invece strettamente correlata alla soddisfazione dei nostri ospiti.
Nel settore ristorativo il servizio può contare più del pasto perché il livello qualitativo delinea e consolida l'esperienza degli ospiti.
Un servizio di qualità deve rispondere a determinate caratteristiche quali: l'affidabilità, la competenza, la cortesia, la sicurezza, l'empatia, l'anticipazione e la personalizzazione.

- **Affidabilità**: erogare il servizio in modo costante e preciso è una prerogativa imperativa per ogni tipo di azienda
- **Competenza**: tutto il personale deve essere in possesso delle conoscenze necessarie per il proprio livello di servizio
- **Cortesia**: cordialità e rispetto sono aspetti base per porsi nei confronti degli ospiti e stabilire un rapporto, anzi dovrà sentirsi accudito in modo particolare
- **Sicurezza**: nessun intoppo nella fruizione del servizio. Se ci fosse, l'ospite non dovrà pagarne le conseguenze
- **Empatia**: immedesimarsi negli ospiti e comprenderne le esigenze permette di valutare meglio l'offerta
- **Anticipazione**: anticipare le necessità denota l'impegno e l'attenzione riposta nel servizio
- **Personalizzazione**: un servizio "cucito su misura" e personalizzato lo rende unico e rappresenta la massima aspettativa di ciascun ospite

La qualità del servizio non conosce confini e denominazioni pertanto il dovere di ogni professionista è crescere costantemente nell'offerta.

KEYWORDS

- Affidabilità
- Cortesia
- Rispetto
- Sicurezza
- Empatia
- Anticipazione
- Personalizzazione
- Dovere
- Soddisfazione degli ospiti

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:
06.997rhy6m06945 – 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

KITCHEN DEPARTMENT

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

Q COME QUICHE

Un **guscio di pasta brisée** che racchiude un ripieno soffice e vellutato, a base di uova sbattute, pancetta affumicata e crème fraîche . È la **quiche lorraine**, celebre specialità della cucina francese che negli anni ha conquistato i palati di tutta Europa, Italia compresa. Il segreto del suo successo sta nel contrasto tra la sfoglia croccante e la farcitura, cremosissima ma dal sapore deciso. Ma anche nella rapidità con cui può essere preparata, scegliendo dischi di brisée già pronti e realizzando il ripieno in pochi, semplici passaggi. La Quiche Lorraine protagonista di feste e cene con gli amici, di picnic e gite fuori porta, alternativa golosa per il pranzo in ufficio, nella Penisola la quiche compare sempre più di frequente anche nei bar, dove viene tagliata a cubetti e servita su taglieri di legno accanto ad altri stuzzichini, come ingrediente di aperitivi, happy hour e – nei locali 'di tendenza' – del brunch della domenica. Nel suo Paese natale, invece, è una presenza fissa dei ristoranti ma soprattutto delle boulangerie, le tipiche panetterie francesi, che la vendono insieme a prelibatezze dolci e salate, come baguette farcite, croissant e pain au chocolat. Nelle case dei nostri cugini d'Oltralpe, così come in quelle italiane, viene consumata spesso come piatto unico, accompagnata da una semplice insalata.

KEYWORDS

- Prodotti di stagione
- Recupero in cucina
- Cucina sana
- Economicità
- Semplice
- Aperitivi
- Antipasti
- Pic nic

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

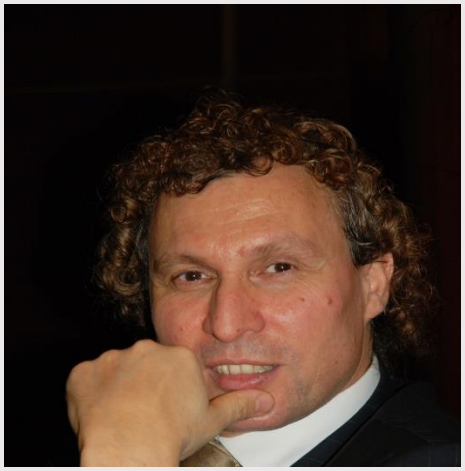
SEGUICI SU FACEBOOK!

ISCRIZIONI APERTE ALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER AIUTO CUOCO, CHEF, CUCINA VEGANA E GLUTEN FREE

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

SALA E BAR DEPARTMENT

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



GIOVANNI VANNELLA

Food & Beverage Manager Best Western Italia Chain Hotel and Individual Property Hotel

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

Q COME QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio in sala è determinante per il **successo di un ristorante**. È il momento in cui tutto il lavoro fatto dietro le quinte viene esaltato, comunicato e offerto al pubblico. Il modo in cui il cibo viene servito è il passaggio più critico della catena produttiva di un ristorante, un servizio sbagliato può rovinare anche il cibo migliore. Ecco perché non c'è al mondo ristorante di successo che non consideri il servizio l'elemento principale della performance ristorativa ed è l'elemento che più influisce nella formazione del reddito del ristoratore.

Essere un bravo F&B significa pensare ad ogni dettaglio, il servizio inizia nel momento in cui il cliente arriva e termina solo quando ha lasciato il ristorante. ***Il servizio migliore è quello che meglio si adatta al cliente.***

Dopo le procedure operative, è il momento di pensare alla convivialità, allo ***stile*** del servizio e ai rapporti umani che si stabiliscono tra personale e clienti. Controllare i gesti e i comportamenti dei dipendenti, formarli, spiegando loro le proprie aspettative rispetto a ciascun ospite è un lavoro da maghi. Se è vero che gli ospiti si aspettano del personale pronto ad aiutarli e informato su ciò che il locale può offrire, allora bisogna formare tutto il team che lavora in sala. Per il cliente non c'è cosa peggiore che essere trascurato, incompreso, costretto a gesticolare per richiamare l'attenzione del cameriere. *"Nel nostro ristorante ci sono tavoli, sedie, tovaglie, prodotti e numerose macchine, ma non siamo una fabbrica. Noi non forniamo cibi e bevande ma un insieme di servizi e i servizi sono resi dalle persone. Siamo ambasciatori di ospitalità e dal nostro contatto con i clienti, può dipendere il successo, la flessione, l'aumento delle vendite e delle perdite, la soddisfazione e l'insoddisfazione degli ospiti*

KEYWORDS

- Adattamento al cliente
- Personalizzazione
- Stile
- Servizi

FRONT OFFICE DEPARTMENT

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

Q COME QUALITA' DEL SERVIZIO

Tutti noi siamo quotidianamente chiamati a giudicare la qualità di un servizio: quando entriamo in un bar, quando entriamo in un negozio, quando siamo in fila all'ufficio postale, sostanzialmente ogni volta che ci sentiamo clienti.
Ma cosa è veramente la Quallità del Servizio?

Il giudizio sulla Qualità del Servizio avviene secondo cinque criteri di valutazione ben precisi, ovvero:

- gli **aspetti tangibili**:la percezione che abbiamo dalle strutture fisiche,dagli strumenti utilizzati per le comunicazioni,dalla pulizia e dall'ordine degli ambienti;
- l'**affidabilità**: ricevere un servizio promesso in tempi certi, in maniera precisa ed affidabile;
- la **capacità di risposta**:ricevere pronta risposta alle nostre richieste da cliente ;
- la **capacità di rassicurazione :** riscontrare competenza, cortesia, credibilità, sicurezza.
- L'**empatia**: la capacità di comprendere appieno lo stato d'animo altrui.

Quando tutti questi criteri sono ben definiti nella nostra mente, siamo in grado di giudicare la qualità di un servizio, e determinare così la sorte di un prodotto: pronti a scrivere una nostra recensione, pronti ad elogiare un servizio impeccabile, pronti a distruggere una location già disastrata.
Per giudicare obiettivamente la qualità di un servizio dovremmo prima conoscere bene le difficoltà che si incontrano per erogarlo e poi procedere con le dovute valutazioni : ci accorgeremo allora di come ogni giudizio sia ampiamente soggettivo!

KEYWORDS

- PUNTUALITA' : nessuno di noi ama aspettare, ed essere puntuali è un primo segnale di rispetto
- ORANIZZAZIONE: rimaniamo colpiti quando ci accorgiamo che già sanno perché siamo li, ci stavano aspettando.
- PRECISIONE : avere rassicurazione che riceveremo esattamente quello che abbiamo scelto;
- FATTORE UMANO : il computer può fare anche quello che diciamo noi…
- TRASPARENZA : non avere nulla da nascondere, le bugie hanno le gambe corte
- ONESTA' : saper dire di no, quando non siamo in grado di fare qualcosa.

ALESSANDRO RUSCELLO

Hotel Manager ROMA CICERONE

Docente tecniche di fronto office
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 APERTEALLE NUOVE EDIZIONI DEI CORSI PER RECEPTIONIST D'HOTEL E FRONT OFFICE MANAGER

- 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 Houseeeper c/o Hotel Eden

Docente Tecniche di Housekeeping
ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere - Roma

TI ASPETTO IN AULA!
PRENOTA IL TUO CORSO!

CONTATTI

TELEFONO:
06.99706945 – 46

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

Q COME QUALITA' DEL SERVIZIO

L'Albergo è una specifica tipologia di azienda che offre un **prodotto/servizio** altrettanto specifico. Il prodotto è facilmente identificabile: letto, arredo, design, struttura, ecc., mentre il servizio è dato da un'attività immateriale finalizzata alla **soddisfazione** del cliente.
Per questo motivo, il concetto di servizio comporta necessariamente quello di "**qualità del servizio**". Se conducessimo un'indagine fra gli Ospiti, ognuno di questi direbbe cose diverse.
La qualità del servizio, per le modalità in cui il servizio è reso e per l'offerta che lo caratterizza, è essa stessa un servizio capace di creare un insieme di **senzazioni**, esplicite ed implicite, nell'**Ospite/Cliente**, il vero e ultimo valutatore.
La qualità del servizio è percepita dal Cliente attraverso un insieme di fattori: **prestazione, affidabilità, efficienza** prima, durante e dopo la *delivery* del servizio.
In sintesi, la qualità del servizio è la capacità di offrire un ulteriore servizio, empatico, ovvero l'**ascolto** del Cliente, in modo da soddisfare anche i suoi bisogni emotivi, spesso inespressi, cogliere e realizzare le sue aspettative. Qualità del servizio significa anche stabilire una relazione di **fiducia**, basata sia sul rispetto che sull'efficienza, nonché, chiaramente, la capacità di regalare un'**esperienza indimenticabile**.
Emerge dunque una relazione intrinseca fra qualità del servizio e la capacità di offrire il servizio stesso che, a sua volta, è frutto di grosse **competenza e preparazione**.
In sintesi, qualità del servizio è **professionalità**!

KEYWORDS

- Servizio
- Soddisfazione
- Qualità del servizio
- Ospite/Cliente
- Affidabilità
- Efficienza
- Ascolto
- Fiducia
- Esperienza
- Professionalità