KITCHEN DEPARTMENT

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

R COME RISOTTI

Il risotto è il piatto tipico del Nord Italia, in particolare di Lombardia e Piemonte, ed è un riso cremoso ottenuto dal liquido di cottura (brodo) e insaporito all'inizio della cottura con cipolla tostata in grassi animali o vegetali. Per fare un ottimo risotto bisogna procurarsi, oltre a una varietà di riso adatta (Carnaroli, o Vialone nano), una casseruola e un cucchiaio di legno. Ricordatevi sempre che quando il risotto è pronto il grasso aggiunto per mantecare deve essere inserito fuori dal fuoco. Come diceva il Maestro Gualtiero Marchesi inventore del risotto **oro e zafferano**, "*La cucina è di per sé scienza, sta al cuoco farla divenire arte*". Ecco dunque che preparare un buon risotto è pura arte.

KEYWORDS

- Risotto
- Carnaroli
- Vialone nano
- Brodo
- Gualtiero Marchesi
- Cucchiaio
- Mantecare
- Piemonte
- Oro
- Zafferano

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

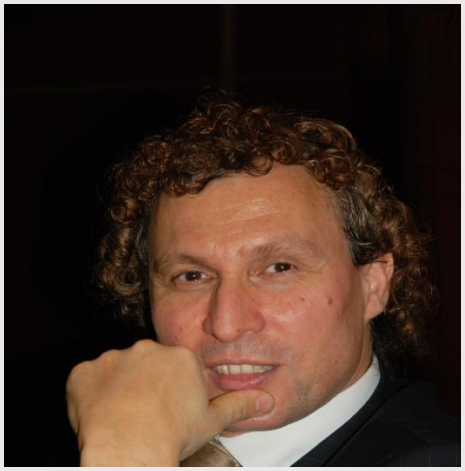
INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:
corsi@anpascuola.com

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

FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT



GIOVANNI VANNELLA

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

Docente Marketing della Ristorazione
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 FOOD & BEVERAGE E BANQUETING MANAGEMENT

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

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

R COME: REGOLE DEL SERVIZIO

Queste le principali regole da seguire in sala per un servizio di qualità, per rendere memorabile l'esperienza del cliente, farlo ritornare e far parlare bene di noi. Chi lavora in sala **è l'anima del ristorante e da questi dipende il valore dell'esperienza finale**. Bisogna accogliere tutti i clienti con un sorriso ed un **benvenuto cordiale, avere il** tavolo prenotato pronto all'arrivo dei clienti, in caso contrario, proporre agli ospiti un aperitivo di benvenuto (offerto dalla casa). Controllare sempre che bicchieri e posate (queste ultime da cambiare dopo ogni portata) **siano ben puliti (**alla perfezione). In sala solo un leggero odore di cibo. Così anche per la tovaglia e i tovaglioli. Porgere sempre Il menu all'ospite stampato e sempre aggiornato – **deve essere pulito** e con i **prezzi chiari**. (Avvisare subito che un piatto, mai più di uno, è terminato, senza aspettare che i clienti lo ordinino). **Servire il cliente** servendo sempre dal lato destro
L'operatore in sala deve tenere con l'ospite un tono cordiale ma non **confidenziale**. La conoscenza profonda dei piatti descritti è un **MUST**. L'ospite viene rassicurato ed è così che inizia a rilassarsi. I piatti vengono tolti solo se tutti i commensali hanno terminato di mangiare, aspettiamo che assaporino e riflettano. Tutto ciò che viene portato alla tavola non viene toccato dalle nostre mani (intendiamo dita a bordo piatto, bicchieri toccati sul bordo o bottiglie servite già aperte). **Tutti i clienti meritano uguali attenzioni**. Non ignorare un tavolo perché non è nella zona di competenza. **Guardarsi sempre intorno** e, se occorre, aiutare il collega. Non rientrare nell'office a mani vuote (qualcosa da ritirare ci sarà sempre). Il tavolo lasciato libero va sparecchiato e riordinato in attesa di nuovi ospiti. Niente conversazioni personali tra lo staff. **Non portare mai il conto prima che qualcuno lo chieda**. Prima di presentare il conto al cliente (fattura o ricevuta fiscale) controllatelo, controllatelo e ricontrollatelo ancora. Salutate l'ospite che sta andando via con la stessa enfasi di quando è arrivato e offrendogli un **motivo** per ritornare, come quando gli avete "presentato" il conto.

keywords

-esperienza
-pulizia
-must
-cordiale
-attenzione
-ospitalità
-verifica/controllo
-motivo

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

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

R COME ROOM DIVISION

Il reparto **Housekeeping** è uno dei più importanti e sigificativi del settore del Room Division. E' il reparto che in assoluto gestisce la qualità dell'alletimento della camera, dei dettagli della stessa e delle aree comuni sia dal punto di vista del layout che da quello della pulizia.
E' il reparto che si occupa di "coccolare" l'ospite attraverso un importante lavoro di "backstage", accertandosi preventivamente che l'alloggio sia completaamente funzionale al soggiorno dell'ospite e perfetto in ogni suo aspetto; da questo reparto dipende la gestione della manutenzione ordinaria delle camere, in sretto coordinamento con il reparto Front Office per garantire la qualità totale prima dell' arrivo dell' Ospite. Le attività del reparto room division sono strettamente collegate ai canoni della corretta ospitalità alberghiera in particolare attraverso la cura dei dettagli che rappresentano l'elemento distintivo del servizio di accoglienza. E' un reparto molto importante ai fini della soddisfazione e fidelizzazione dell'Ospite.
Il Reparto è guidato dall' Executive Housekeeper che con la propria esperienza e la collaborazione del suo staff gestisce i rapporti con gli altri reparti. Particolare attenzione per l'efficienza di questo reparto è riservata alla motivazione dello staff e a tutte le tecniche operative di routine,dalla gesstione del guardaroba alla conservazione degli oggetti smarriti, dalla gestione del magazzino e degli approvvigionamenri, nondimeno alla gestione e controllo di qualità delle camere
La figura dell'Execitive Housekeeper in qualità di capo servizio del reparto room division è inoltre responsabile di tutta la parte amministrativa dello stesso.

KEYWORDS

Maintanance : Manutenzione
Partenze : camere in partenza
Fermate: camere in fermata
Amenities: Prodotti in dotazione delle camere e dei Bagni
Comunicazione : con front office e gli altri reparti dell'Hotel
Guardaroba : gestione Biancheria ed oggetti smarriti

FABRIZIO BARTOLI

GENERAL MANAGER C/OHOTEL THE BRAND

Docente tecniche di Front Office
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

FRONT OFFICE DEPARTMENT

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

R REVENUE MANAGEMENT

Gestire un hotel di successo non significa semplicemente vendere il maggior numero possibile di camere in una data, in una sorta di modo casuale (il primo che arriva è quello che sarà servito) sperando per il meglio. NO. La chiave per ottenere un successo duraturo nel settore alberghiero è lavorare sodo e lavorare per una strategia formulata e gestita da professionisti esperti. Professionisti che sanno come vendere:

- La giusta camera
- al cliente giusto
- al momento giusto
- al giusto prezzo e nel giusto canale di distribuzione.

La disciplina del revenue Management può anche aiutare a prevedere e stimolare la domanda dei consumatori e a ottimizzare l'inventario e la disponibilità dei prezzi al fine di massimizzare i profitti, non solo nei periodi di grande interesse, ma anche nei periodi di bassa stagione.

KEYWORDS

- Dynamic Pricing
- Revenue Management Strategy
- Yield Management
- Demand
- Supply
- Rates
- Hurdle Revenue
- Inventory
- Average Daily Rate
- Occupancy
- RevPar

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

PASTRY DEPARTMENT

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

R COME RICETTA

Oggi il termine ricetta si è progressivamente traslato al settore culinario e indica generalmente una lista di ingredienti alimentari nonché le modalità esecutive per cucinare pietanze varie. Nella ricetta sono indicate le dosi, in grammi o talora in altre misure a occhio (in cucchiai, biccheri...) o in proporzioni e le istruzioni dettagliate, talvolta accompagnate da illustrazioni, che spiegano come lavorare gli ingredienti per preparare un determinato piatto. Nella ricetta sono contenute le indicazioni sul numero di porzioni che si possono ricavare con quegli ingredienti, la durata della cottura e la temperatura (se si fanno per esempio torte o arrosti in forno) e i consigli su come presentare il piatto. Molto spesso si trovano annotate anche le calorie che si ottengono dal consumo di quella pietanza che si è cucinata. L'unica differenza sostanziale che corre tra le ricette antiche e quelle moderne è che in queste ultime sono precisate le dosi, indicati i tempi di cottura, descritti più in dettaglio i procedimenti: ciò si spiega, del resto, col fatto che le antiche raccolte erano scritte da cuochi e destinate ad altri cuochi, mentre le moderne, da chiunque compilate, sono perlopiù indirizzate a consumatori e ad un pubblico generico, la cui competenza tecnica non può darsi per scontata.

KEYWORDS

- Ingredienti
- Procedimento
- Dosi
- Organizzazione
- Alimenti
- Stagione
- Km 0
- Menù
- Tradizione

EMANUELE VIRGILI

Sous Chef- 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 PASTICCIERE, PASTICCERIA VEGANA E GLUTEN FREE

- 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!

R COME REVPASH

Un' efficace gestione manageriale di un'attività di ristorazione deve essere orientata ad ottenere il maggior ricavo possibile, contenendo in modo oculato i costi da dover sostenere per la produzione, mantenendo costantemente la qualità del target di riferimento.
Esistono alcuni indicatori che se applicati all'andamento economico ci possono dare informazioni importanti sulla performance del ristorante.
Uno di questi indicatori è il **Rev-Pash (Revenue Per Available Seat and Hour)** che ha l'obiettivo di farci ottenere il miglior **average check (scontrino medio)** e il minor tempo di occupazione del posto occupato per usufruire del servizio.
Esso una volta determinato ci fornirà alcune indicazioni utili per le **strategie di business** da adottare per ottimizzare al massimo l'efficienza produttiva sia di natura **qualitativa** che **quantitativa**.
Il **Rev-PASH** infatti ci permette di monitorare il livello di fatturato sulla base delle varianti **spazio** (posti disponibile nel locale) e **tempo** (orario nel quale il ristorante resta aperto).
In pratica vengono contemporaneamente messi in relazione i ricavi, i posti e il tempo per esprimere la capacità del ristorante di generare ricavi.
Per ottenere queste importanti informazioni, il **management** oltre al valore dei ricavi, deve disporre di un software in grado di raccogliere dati dettagliati sia sulle pietanze vendute sia sul tempo che un cliente resta seduto al tavolo per usufruire del servizio; inoltre di fondamentale importanza deve disporre di un **table setting** elastico che potrà permettere di far fronte a qualsiasi esigenza di servizio.
Una corretta gestione del table setting può ottimizzare l'occupazione fino ad aumentare l'occupazione di un 25%.

KEYWORDS

- Revenue
- Costi di produzione
- Fatturato
- Strategie di business
- Average check
- Available Seat
- Gestionale
- Table setting
- Tempo di servizio
- Capacità occupazionale

MARCO ROSSI

Ma.Ro. F&B Management
F&B Manager Aelle Ricevimenti S.R.L.

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