FRONT OFFICE DEPARTMENT

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

T COME TOUR OPERATOR

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 – Concierge – 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

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

I tour operator sono quelle agenzie di viaggio che organizzano, progettano e vendono "pacchetti" turistici finiti, comprendenti una serie di servizi che permettono al cliente di ricevere un prodotto sicuro e di effettuare un viaggio in tutta tranquillità.
Organizzano dunque viaggi per il mercato, e non su domanda, e sono in possesso di autorizzazione regionale. I tour operator sono in grado di stabilire rapporti organizzativi e tariffe particolari, e grazie a prezzi più bassi e a un'attenta promozione riescono a raggiungere un vasto pubblico, diffondendo il proprio prodotto attraverso l'elaborazione di cataloghi, brochure e dépliant.
L'organizzatore di viaggio (tour operator) è il soggetto che realizza la combinazione degli elementi del pacchetto turistico, ossia il trasporto, l'alloggio ed gli altri servizi turistici, come visite, escursioni, ecc.
Il **tour operator** può commercializzare i pacchetti turistici direttamente ovvero avvalendosi dell'opera del travel agent.
Dai distinti ruoli appena delineati, discendono due diversi contratti: quello di organizzazione di viaggio e quello di **intermediazione di viaggio**.
Con il primo, l'operatore (tour operator) si obbliga in nome proprio e quindi a suo nome promette al turista/consumatore il pacchetto turistico (ossia la combinazione di almeno due tipi di servizi turistici).
Nel contratto di intermediazione, invece, l'agente (agenzia di viaggio o travel agent) si impegna a procurare al turista il pacchetto o i singoli servizi turistici già organizzati da altri imprenditori spendendo il nome di quest'ultimi.
La distinzione ha delle notevoli ricadute in tema di responsabilità per inadempimento nei confronti del turista/consumatore.
L'organizzatore, dunque, a seguito della vendita di un pacchetto turistico "tutto compreso", assume specifici obblighi, soprattutto di natura qualitativa, relativamente alle modalità di viaggio, alla sistemazione alberghiera, ai livelli dei vari servizi ecc., che devono essere adempiuti puntualmente.
Ne consegue che laddove tali obblighi non siano stati esattamente ottemperati dall'organizzatore si configura la responsabilità contrattuale di quest'ultimo che, conseguentemente, è tenuto a risarcire i danni patiti da colui che ha acquistato il pacchetto.
Inoltre, il tour operator, in quanto soggetto tenuto a risarcire qualsiasi danno subito dal consumatore a causa della fruizione del pacchetto turistico, risponde anche nel caso in cui la responsabilità sia imputabile esclusivamente a prestatori di servizi esterni alla propria organizzazione della cui opera si sia comunque avvalso, fatto salvo, ovviamente, il diritto a rivalersi nei confronti di questi.

KEYWORDS

- TRAVEL
- TRAVEL AGENT
- SERVIZI
- PACCHETTO
- VIAGGIO
- CONOSCENZA DEL TERRITORIO
- INTERMEDIAZIONE
- COMPETENZA
- DEPLIANT
- MERCATO

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

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

T COME TEAM LEADER

In qualsiasi contesto lavorativo, la tecnologia e le idee innovative da sole non bastano! Qualsiasi collaboratore, per adempiere ai propri compiti e raggiunere gli obiettivi prefissati, necessita di un'organizzazione che dipende, in gran parte, dalle capacità organizzative e gestionali del suo diretto superiore.
La buona riuscita di un team dipende, infatti, da come il leader si pone e dirige i propri collaboratori. Per avere un team creativo ed efficace è fondamentale stabilire norme e regole chiare. La chiave è la comunicazione!
Il leader deve essere un buon maestro capace di aiutare i propri collaboratori a sentirsi parte integrante del gruppo di lavoro; deve dare le prestazioni migliori per essere d'esempio; deve promuovere i volenterosi; deve premiare, saper riconoscere i punti di forza e correggere quelli di debolezza, valorizzando ogni collaboratore che, a sua volta, rappresenta una risorsa e non un costo; deve saper delegare; deve creare senso di appartenenza, promuovendo la reciproca collaborazione e un approccio propositivo all'interno della squadra; deve ispirare fiducia e lealtà al gruppo; deve saper dimostrare passione, concentrazione, positività e coraggio anche di fronte alle difficoltà; deve essere onesto, trasparente e prendere decisioni con risolutezza.
Da tutti questi requisiti emerge come, accanto alla comunicazione, vi sia un'altra chiave fondamentale: la competenza!

Keywords

- Competenza
- Responsabilità
- Rispetto
- Autodisciplina
- Impegno
- Spirito d'iniziativa
- Collaborazione
- Carisma
- Sostegno
- Ascolto
- Incoraggiamento
- Elogio

MARGHERITA ZAMBUCO

Executive Housekeeper c/o Hotel Eden

Docente di 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

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!

T COME TRATTAMENTI

Far vivere esperienze di benessere eccellenti, suscitare buone emozioni, lasciare bei ricordi è un compito di grande valore e impegno che richiede ben più di valide competenze tecniche. Acquisire un comportamento empatico, sviluppare attitudine all'ascolto, saper accogliere, imparare a "leggere" i bisogni dell'Ospite, sono competenze trasversali altrettanto indispensabili. Qualsiasi trattamento inizia con una buona accoglienza: essere trattati con gentilezza e buonumore, sentirsi riconosciuti e graditi, avere la sensazione di "essere in buone mani" , apre lo stomaco ben prima di un massaggio e anticipa, come un buon antipasto, il momento dell'effettiva manualità. La grande varietà di tecniche, unita all'efficacia di prodotti sempre più performanti e all'uso di macchinari o attrezzature all'avanguardia, permette oggigiorno di rispondere praticamente a ogni esigenza. Di qualunque tecnica ci serviamo, sia essa di matrice Orientale od Occidentale, non possiamo prescindere dal considerare la persona come unità di mente-corpo-spirito. Quando facciamo un massaggio, non stiamo solo manipolando pelle, muscoli e ossa, stiamo anche lavorando con energie fisiche e mentali, al fine di ripristinare uno stato di completo e profondo benessere. Dopo un'accurata ma non imbarazzante OSSERVAZIONE del corpo (respirazione, grounding, blocchi muscolari, punti di contrazione, asimmetrie, pelle, sguardo, tono di voce ed espressione verbale, gestualità, fluidità di movimenti), possiamo prendere CONTATTO con la persona. E' un momento di fondamentale importanza perché mette in stretta comunicazione due persone, due energie che, interagendo tra loro, si modificano reciprocamente. Il *tocco* della pelle riattiva immediatamente la memoria corporea e si connette al sistema nervoso, endocrino, immunitario, con rilascio ormonale e una serie di innumerevoli benefici. E' quanto mai importante che il tocco dell'operatore non sia percepito come invadente e schiacciante o, viceversa, sfuggente e debole. La fase della MANIPOLAZIONE vera e propria può spaziare dai movimenti più dolci, nutritivi, riparatori a quelli più stimolanti, vigorosi e riattivanti. Altrettanto importante è non staccare bruscamente il contatto con la persona alla fine del trattamento, ma accompagnarla dolcemente al "risveglio". Il FEEDBACK più autentico e importante avviene in cabina, subito al termine del trattamento, quanto tutti i canali comunicativi sono aperti e si è creata una profonda comprensione emotiva, ma anche il momento dell'effettivo saluto è un'occasione per concludere empaticamente il trattamento e l'esperienza in Spa.

KEYWORDS

- Accoglienza
- Fiducia
- Benessere
- Unità mente-corpo
- Contatto di pelle
- Osservazione
- Autenticità
- Comprensione emotiva

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!

T COME TAGLI

In cucina esistono diversi tipi di tagli a seconda dell'utilizzo. Come per ogni operazioni in cucina, anche in questo caso occorre preparare attentamente una mise en place ovvero preparare in anticipo tutto l'occorrente per operare in modo efficiente: un tagliere; un coltello; un contenitore con le materie prime da tagliare; un contenitore dove riporre le materie prime tagliare A quest'elenco, c'è bisogno anche di COMODITA' e SICUREZZA. Nella maggior parte dei tagli il coltello verrà mantenuto con le dita ad artiglio sull' alimento e il pollice dietro le altre, facendo scivolare la lama sopra le falangi. I tagli principali, più diffusi sono: Il taglio Brunoise è il taglio piccolino regolare quadrato; Il taglio Mirepoix quello più grande da aggiungere a pezzi di carne interi (tipo arrosti);Il taglio julienne credo che lo conoscano tutti: verdure o carne tagliati a striscioline piccole; Il taglio Salpinkon, invece, si usa per la carne: cubetti di carne o volatile come base per croquette o ripieni; Matignon viene spesso confuso con il taglio Mirepoix, ma è' leggermente più grande (quadretti di 6-7 mm per lato e dello spessore di circa 2 mm); Julienne taglio tipico per le verdure, a striscioline mediamente delle dimensioni di un fiammifero, circa 2mm x 4-6mm di lunghezza; Giardiniera occorre ricavare fette dallo spessore di 4 o 5 mm., per poi affettarle per ottenere bastoncini della stessa sezione con lunghezza di 4 o 5 mm; Macedonia si parte dal taglio a Giardiniera per poi formare dei dadi 4 o 5 mm. per lato. Tornito è occorre suddividere le verdure in pezzetti di circa 5 cm per poi tornirle con un coltello spelucchino (solitamente a lama curva). I ritagli si utilizzano per brodo vegetale o altre preparazioni (tipo vellutate). Battones occorre ottenere bastoncini di circa 1/2 cm di lato, il tipico taglio delle patate fritte. Concasser tecnica usata esclusivamente con il pomodoro ed il nome indica il taglio a cubetti della polpa del pomodoro, privato di semi e buccia. Chiffonad, usato per tutta la verdura in foglie (spinaci, biete, insalata, ecc). Filangè esclusivo della cipolla, molte volte confuso con il taglio julienne, di una lunghezza di 4 – 5 cm e di uno spessore di 2 mm. A rondelle, può variare a seconda del tipo di verdura da tagliare. Solitamente si ottengono rondelle dello spessore di circa 2 mm. Paysanne: fettine di circa 2mm di spessore e di forma variabile.

KEYWORDS

- Coltelli
- Mice en place
- Tornire
- Precisione
- Professionalità
- Comodità
- Sicurezza

RESTAURANT DEPARTMENT

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

T COME TAVOLA

Forme e design dei tavoli si differenziano a secondo la tipologia del locale.

Linea commerciale (pizzerie self service): tavolini quadrati piccoli pratici da usare per più coperti.
Hotel: tavoli confortevoli con le seguenti forme

- quadrati,
- rettangolari,
- rotondi con diversi diametri

Sala banchetto :

- rotondi 8/10 coperti e rettangolari con gambe pieghevoli 8/10 coperti i più pratici da usare
- a forma imperiale o reale
- a ferro di cavallo
- a I ; a E; a L ;
- a lisca di pesce (questi formato si compongono con prolunghe e mezzelune).

KEYWORDS

- Stile
- Design
- Contesto
- Praticità

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

PASTRY DEPARTMENT

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

T COME TEMPERAGGIO

Il "Temperaggio del cioccolato" è un procedimento definito anche "precristallizzazione del cioccolato": questa lavorazione infatti consiste nel precristallizare una componente fondamentale del cioccolato: il burro di cacao. La tecnica del temperaggio permette di ottenere una materia prima lucida, omogenea, croccante al morso, resistente, di facile conservazione e versatile all'utilizzo in moltissime preparazioni, come cioccolatini, praline, e le Uova di Pasqua. Per un ottimo temperaggio: mettere dei pezzetti di cioccolato fondente in una ciotola a bagno maria, possibilmente facendo attenzione che la ciotola in superficie non tocchi l'acqua nella pentola. Sciogliere il cioccolato tenendolo controllato con un termometro da cucina portarlo ad una temperatura di 50°. Questo passaggio si chiama "fusione". Quando il cioccolato sarà arrivato a temperatura togliere dal bagnomaria. Rovesciare 2/3 (lasciare in disparte nella ciotola il terzo restante) del cioccolato sciolto su un piano di lavoro (preferibilmente in marmo) e cominciare a muoverlo e spatolarlo su di esso in modo da abbassarlo di temperatura; questo passaggio si chiama "spatolamento". Durante questo procedimento tener controllata la temperatura del cioccolato con il termometro, continuare a spatolare fino a che raggiunga la temperatura di 28°. Quando il cioccolato si sarà raffreddato, raggiungendo precisamente la temperatura indicata, rimettere quello appena spatolato sul marmo assieme al terzo lasciato in disparte, che sarà ancora caldo. Mescolare i cioccolati in modo da far risalire la temperatura a 31°, se la temperatura non raggiungesse i 31° basterà rimettere la ciotola a bagno maria fino a che si raggiungerà la temperatura esatta, questo passaggio si chiama "rialzo" perché si fa rialzare la temperatura del cioccolato. Quando il cioccolato avrà riacquistato calore e raggiungerà la temperatura indicata, sarà pronto per essere utilizzato.

KEYWORDS

- Temperaggio
- Conservabilità
- Cristalizzaizione
- Temperatura
- Termometro
- Fusione
- Praline
- Cioccolatini
- Aritigianilità

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

F&B DEPARTMENT

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

DOREID HADDAD

Digital Marketing Specialist

Docente SEO & Digital Marketing
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

T COME TRIPADVISOR

Quando c'è bisogno di prenotare un hotel, andare a cena fuori o trovare un posto in cui trascorrere il weekend anche tu sei solito utilizzare TripAdvisor? Sappi che sei in buonissima compagnia, dato che il servizio conta oltre 370 milioni di utenti che lo consultano in maniera continuativa per trovare le migliori strutture in cui trascorrere le proprie vacanze o, semplicemente, una serata in compagnia dei propri cari. Ma ti sei mai chiesto come fa un servizio gratuito come questo a stare in piedi e a garantire la sua fruizione al pubblico?

La maggior parte delle sue entrate, ovvero circa il 77%, è da riconoscere al click-based advertising: secondo un modello cost per click, ogni volta che un utente clicca su uno spot o prenota un ristorante dalle pagine di TripAdvisor, l'advertiser (l'albergatore, il ristoratore, l'agente) paga un determinato fee.

Il 10% delle entrate del portale è poi garantito dall'advertising classico, mentre il 13% è costituito dagli abbonamenti riservati ad alberghi, ristoranti e attrazioni turistiche che pagano una quota fissa mensile per avere un'esposizione maggiore sul portale.

KEYWORDS

- Tripadvisor
- Online Travel Agencies/OTA
- Visibilità online
- Business Model
- Advertising
- Cost-per-impression
- Cost-per-dick
- Commissioni
- Transazioni