FRONT OFFICE DEPARTMENT

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

B COME BOOKING

Con il termine "**booking**" intendiamo indicare il reparto composto da figure professionali in grado di aiutare le persone interessate a soggiornare nel nostro Hotel. Il **booking** orientato al **Revenue Management** è basato sullo studio del **Piano dei Ricavi** a sua volta derivato dalle tre fasi: **segmentazione, previsione, ottimizzazione**. La disponibilità dell'albergo non deve essere più basata sulle camere ma sull'allocazione dei contingenti camere ai diversi segmenti tariffari. Una simile organizzazione dei dati della disponibilità ha, ovviamente, un effetto immediato sugli schermi del sistema gestionale alberghiero. In altre parole il problema non è tanto sapere se ho disponibilità della camera doppia che il cliente mi ha chiesto per il periodo indicato, quanto capire a quale segmento appartiene e, di conseguenza, quale tariffa applicare. Da quanto detto sembra che i professionisti del comparto "**booking**" siano solo dei "**digitatori**" di dati che non propongono prezzi o tipologie di camere. In realtà le cose non stanno così. L'addetto al booking, così come il receptionist (figure che negli hotel medio piccoli spesso coincidono), ha un compito fondamentale: quello di fungere da osservatore della clientela. Per esempio nelle gestione del booking telefonico così come di fronte ad un walk in (ed in misura ancora maggiore nelle visite promozionali) egli deve cercare di osservare, nella maniera più efficace (cioè con la massima completezza) ed efficiente (cioè con la massima rapidità possibile), il comportamento del cliente. Cioè estrarre da esso la maggior quantità di informazioni per poter fornire un quadro informativo, quanto più possibile completo ed esatto, così da consentire l'attivazione delle fondamentali attività di controllo. Senza dati raccolti i controlli sono di bassa qualità ed il business rimane senza governo. In particolare **l'addetto al booking** deve saper registrare, con completezza, le cancellazioni (quindi anche i loro motivi) ma anche i **turnaway**, cioè quei tentativi di prenotazione che non vanno a buon fine o perché l'albergo nega la vendita (denial) (per esempio perché l'hotel è al completo) o perché è il cliente che declina l'offerta (regret) (per esempio a causa di un prezzo troppo alto o per la mancanza di specifici servizi). Questi compiti non sono banali e, quindi, devono essere ben organizzati per poter esprimere tutta la loro potenzialità.

KEYWORDS

BOOKING
MANAGEMENT
DISPONIBILITA'
OVERBOOKING
PRICING
WALK IN
OLTA
CHANNEL MANAGER
MERCATO
TURNAWAY
REGRET
NOT REFUNDABLE
FLEXIBLE

FRANCESCA MARZULLO

Reservation Department & Guests Assistant at JK Place Roma *****L – The Leading Hotel of The World

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 D'HOTEL E FRONT OFFICE MANAGEMENT

- 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!

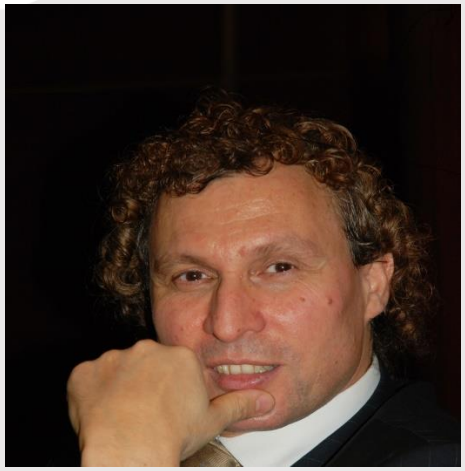
B COME BREAK EVEN POINT

Per la start up di un impresa ristorativa è necessario conoscere il punto di pareggio **BEP**. Rappresenta la sintetica domanda che ogni ristoratore si è posto: "*Quando inizio veramente a guadagnare e quanto devo vendere per coprire le spese?* Per saperlo sono necessari alcuni dati: il numero medio di coperti per mese, l'average check, per cliente, l'ammontare dei costi fissi ,la percentuale dei costi variabili. Pertanto possiamo distinguere i **costi totali** in tre raggruppamenti:

Costi fissi: costi che rimangono sostanzialmente fissi a prescindere dal volume di affari; sono inversamente proporzionali alla quantità delle unità prodotte.
Tipici costi fissi sono: affitto – oneri finanziari – deprezzamento di certe attrezzature – assicurazioni e tasse - personale in posizione di management – personale fisso.
Costi variabili: sono direttamente proporzionali alla quantità delle unità **prodotte e vendute**.
I costi variabili sono: food – beverage
Costi semi fissi o semi variabili: aumentano all'aumentare delle unità prodotte e vendute ma non in maniera direttamente proporzionale.
Esempi di costi semi fissi sono: gas – luce – acqua – piccola attrezzatura – lavanderia certi prodotti di pulizia – rimpiazzi per rotture.
Alcuni di questi costi (elettricità – acqua – prodotti di pulizia) incidono anche se non c'è vendita. Il calcolo del **BEP** è necessario per valutare l'opportunità o la possibile copertura di spese e investimenti straordinari. **Coprire i costi** per poi entrare **nell'aerea dei profitti**.

KEYWORDS

- Costi genarali
- Costi Fissi e costi Variabili
- Costi semi-variabili
- Gestione del tempo
- Controllo dei costi
- BEP
- Vendita
- Profitti



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

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:
06.99706945 – 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 CAMERIERE DI SALA E BARMAN

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

RESTAURANT DEPARTMENT

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

B COME BRIGATA DI SALA

Ogni azienda ha bisogno di definire chiaramente come strutturare l'attività adottando soluzioni organizzative tali da permettere il raggiungimento degli obiettivi.
L'organizzazione è uno strumento per affrontare in maniera corretta la gestione consentendo un'equilibrata collocazione delle persone ed una valida distribuzione delle funzioni per operare efficacemente.
L'attività ristorativa offre un prodotto particolare e complesso pertanto le prestazioni del personale sono fondamentali.
La fase organizzativa prevede la divisione in servizi di contatto (**camerieri ad esempio**) e di interni (**cuochi, magazzinieri**, ecc. ecc.).
Un elemento che influenza e determina il livello organizzativo è la dimensione dell'impresa. Nello specifico le figure appartenenti, e loro funzione, nell'organigramma completo di una sala ristorante:
Primo Maître: dirige il servizio e rappresenta il principale punto di riferimento per il personale e per gli ospiti. Conosce la cucina nazionale ed internazionale, le principali abitudini ed usi dei paesi esteri.
Secondo Maître: diretto collaboratore del primo Maître. Si occupa di controllare e coordinare il lavoro del reparto, verifica i turni di servizio e controlla la pulizia dei locali e delle attrezzature.
Chef de Rang: responsabile di rango, esegue il servizio e cura i rapporti con i propri ospiti. Si tratta di un cameriere professionista con buona conoscenza delle lingue e delle tecniche di servizio. Una delle figure chiave della sala.
Commis de Rang: apprendista cameriere, occupa il primo gradino della scala gerarchica di sala svolgendo mansioni tecnicamente più semplici. Lavora a stretto contatto con lo Chef de Rang dal quale riceve le istruzioni necessarie allo svolgimento dei propri compiti.
Sommelier: consiglia gli ospiti circa il miglior percorso eno-gastronomico da intraprendere trovando la miglior combinazione. Esperto di tecniche degustative e padrone della cultura enologica si occupa anche della selezione delle etichette assieme alla cantina.
Commis Sommelier: Offre collaborazione specifica al Sommelier dedicandosi maggiormente al servizio ed alla mescita di bevande.
Hostess di sala: Svolge diversi compiti tra i quali la prima accoglienza degli ospiti, la registrazione delle prenotazioni ed aiuta il Maître accompagnando gli ospiti al tavolo.

KEYWORDS

- Dimensione dell'impresa
- Organizzazione
- Servizi di contatto e di interni
- Gerarchia strutturata
- Primo Maître
- Chef de Rang
- Commis de Rang
- Sommelier
- Hostess di sala

WELLNESS & SPA DEPARTMENT

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

B COME BUSINESS PLAN

Nel ultimo decennio è in costante crescita il bisogno e la necessità di evadere dalla vita stressante urbana e di trovare i luoghi dove disconettersi, rilassarsi e curarsi: i nuovi santuari del "bene essere".
Con un aumento medio annuo del 6% dal 2013, l'industria delle SPA attira sempre di più imprenditori e investitori che vedono in questo settore tante opportunità di realizzazione e capitalizzazione.
Come per ogni progetto che si voglia diventi un successo, e che dalla visione si trasformi in realtà, si parte da un'attenta programmazione e previsione dei fattori economici, strategici e tecnici piu' critici, ovvero da un **Business Plan (BP).**
Un buon **BP** non dovrebbe soltanto contenere la conoscenza dell'implementazione del business ma l'analisi critica dell'industria di questo settore.
Un **Business Plan** dovrebbe avere i seguenti step ben chiari ed analizzati:

- l'Idea iniziale ovvero la descrizione dettagliata dell'attivita' oggetto del BP
  La visione e la filosofia del servizio
- Il Mercato
  Identificare target market aiuta a formulare l'offerta *tailor made* ai potenziali clienti
  Sviluppo delle strategie della comunicazione
  Preparazione di un Piano Marketing essenziale (social media, trip advisor, marketing esterno ed interno a seconda della tipologia della spa / resort , urban Spa etc).
- Preparare un Piano Finanziario / Budget
- Selezionare un Team, basandosi sul criterio dell'istruzione e la formazione come garanzia del successo.

KEYWORDS

- Business Plan
- Benessere
- La Visione
- Il Mercato
- Tailor made
- Target Market
- Budget
- Team

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

PASTRY DEPARTMENT

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

B COME BAVARESE

Il dolce prende il nome dalla regione tedesca della Baviera. Va notato come comunemente si tenda a utilizzare il nome **bavarese** preceduto dall'articolo femminile, magari sottintendendo la parola "crema"; tuttavia, il termine corretto sarebbe al maschile, in quanto deriva dal francese bavarois (e gli si potrebbe sottintendere la parola "budino").
La **bavarese** vera e propria, però, non è un dolce, ma una bevanda di origine tedesca composta da tè, latte e liquore importata in Italia come bevanda all'inizio del '700 dai cuochi francesi al servizio dei Wittelsbach, casa regnante di Baviera.
Nel secolo successivo, in Francia, nacque il dolce bavarese, ispirato appunto alla bevanda bavarese.
Nei budini che derivano dalla famiglia dei bavaresi la base è costituita da **crema inglese**: si porta ad ebollizione il latte con lo zucchero e vi si scioglie la colla di pesce precedentemente ammollata, cioè ammorbidita. Si sbattono i tuorli e gli altri ingredienti, incorporando da ultimo il latte zuccherato. Quindi si mette in casseruola il composto e lo si cuoce senza far bollire, mescolando a lungo. Una volta cotto si lascia intiepidire mescolando di tanto in tanto, quindi si versa in uno stampo imburrato e si pone in frigo per ore, sino a che sia completamente freddo e ben rappreso. La preparazione segue le stagioni e vede l'aggiunta, a seconda di quanto è disponibile, di ingredienti diversi: frutta fresca o candita, confettura o marmellata, cioccolato o aromi diversi dalla vaniglia, caffè e così via.
Può essere servita come dolce al cucchiaio, essere usata come farcitura o fare da base per preparazioni più elaborate.

KEYWORDS

- Latte
- Zucchero
- Fragola
- Cioccolato
- Menta
- Colla di pesce
- Vaniglia
- Lamponi

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

KITCHEN DEPARTMENT

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

B COME BRIGATA DI CUCINA

L'insieme del personale in cucina compone un organismo unitario, precario ma sincronico. L'equilibrio, lo spirito di squadra e la professionalità sono indispensabili per rendere perfetta tutta la "macchina". Nel XIX secolo, un importantissimo manager dell'hôtellerie francese, César Ritz ed il cuoco suo stretto collaboratore, Auguste Escoffier, decise di dare dignità al lavoro del cuoco, nonchè di tutti i responsabili del settore alberghiero, codificandone la "gerarchia" professionale, ispirandosi a quella militare. Nasce così la **Brigata di cucina**; a capo di una cucina si trova sempre lo **Chef de Cuisine,** colui che comanda la brigata e gestisce il ristorante dal punto di vista organizzativo, elabora e scrive i menù, crea i piatti, ordina i prodotti dai fornitori e suddivide i ruoli dei suoi cuochi. **Executive Chef** (coordinatore), **Sous Chef** (braccio destro dello chef), **Capo partita**, colonne portanti di ogni brigata, che si dividono in base alla tipologia di piatti di loro competenza. Ciascun **capo partita** è responsabile della sua "linea", cioè di tutte le fasi necessarie alla realizzazione dei piatti, dall'acquisizione della materia prima alla loro preparazione, nonché del loro servizio al pass dove vengono poi presi in carico dai camerieri. Anticamente esistevano innumerevoli tipi di capi partita, tra cui il **boucher**, responsabile del disossamento delle carni, il **potager,** incaricato delle minestre, oppure il **grillardin**, a cui era affidata la griglia. Al giorno d'oggi le brigate sono state notevolmente ridotte e semplificate e, di solito, i capi partita sono quasi sempre quattro: il **garde-manger** (antipasti), l'**entremetier** (primi piatti), il **saucier** (secondi piatti) ed il **pâtissier** (pasticceria). Alla base della brigata si trovano i **Commis** (aiuto cuoco), **Plongeur** (lavapiatti). I ruoli sono inoltre molto meno netti di un tempo, nelle realtà più semplici dove si aiutano vicendevolmente nelle rispettive mansioni.

KEYWORDS

- Team
- Leader
- Lavoro di gruppo
- Squadra
- Risultati
- Amicizia
- Passione
- Adrenalina
- Servizio

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

BRUNA ELSAYED

EXECUTIVE HOUSEKEEPER J.K. PLACE 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

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

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

B COME BAGNO

L'igiene è il biglietto da visita di ogni struttura ricettiva e l'organizzazione delle pulizie è una delle caratteristiche principali per garantire al cliente un servizio di qualità.
Pulizia e Igiene del bagno: è fondamentale seguire una sequenza di pulizia.
Non è sufficiente una percezione di ordine, freschezza e pulizia, 'deve' essere garantita un'igiene sicura, grazie a un approccio metodico e preciso, che in primo luogo combatta la contaminazione crociata.
Si può anche rimuovere lo sporco che si nota, ma se non si elimina la possibilità di proliferazione dei germi, il risultato sarà meno che soddisfacente.
Pertanto si deve agire con precisione e metodo.
Diverse necessità entrano in gioco nella pulizia professionale delle toilette, ovvero:

- pulire efficacemente sanificando le superfici;
- evitare gli sprechi di acqua, prodotto e tempo;
- utilizzare il giusto prodotto per ogni superficie;
- non danneggiare le superfici.

In quest'ottica, tutto lo staff del reparto piani deve conoscere perfettamente le procedure atte a garantire l'igienizzazione professionale degli ambienti, ma anche più in generale deve essere in grado di fornire un buon servizio al cliente.

KEYWORDS

- IGIENE
- SANIFICAZIONE
- METODOLOGIA
- PULIZIA SEQUENZIALE
- CONOSCENZA DEI PRODOTTI CHIMICI
- EVITARE GLI SPRECHI
- SICUREZZA