

<b>Benvenuti a bordo</b>	pag.5
<b>Ringraziamenti</b>	» 7
<b>1. Il mondo delle crociere. Una panoramica del settore</b>	» 9
1. Breve profilo dell'industria delle crociere	» 9
2. Il settore delle crociere oggi. I principali attori	» 10
3. Applicazione della normativa federale e internazionale sull'inquinamento del mare	» 12
4. Gli standard di protezione personale e sicurezza	» 14
5. Introduzione al " <i>Vessel Sanitation Program</i> " (programma di sorveglianza igienico-sanitaria di bordo)	» 17
<b>2. Vivere e lavorare su una nave da crociera</b>	» 29
1. Descrizione di una tipica nave crociera e organizzazione di bordo	» 29
2. Il piano nave	» 31
3. Servizi per l'equipaggio	» 32
4. Regolamento e norme di bordo	» 36
5. Come avere successo nella carriera a bordo	» 38
6. Entrare a far parte della nave	» 41
7. Terminologia nautica di base	» 43
<b>3. Come gestire un servizio di qualità</b>	» 45
1. Fornire un servizio eccellente	» 45
2. Come occuparsi del cliente: gli aspetti di base	» 47
3. Gli aspetti di base: esempi pratici	» 53
4. Comunicare con il cliente	» 54
5. Come usare il telefono	» 56
6. Quando il cliente è insoddisfatto	» 56
7. Altri aspetti relativi al servizio	» 59
<b>4. Amministrazione e contabilità di bordo. Ufficio Commissario</b>	» 63
1. Una varietà di posizioni	» 63
2. Il <i>Front Office</i> (Ufficio ricevimento)	» 70
3. Procedure di dogana e immigrazione nei porti di scalo	» 86
4. Procedure contabili e finanziarie	» 96
5. Amministrazione dell'equipaggio	» 110
6. <i>Onboard revenues</i> (ricavi a bordo). Escursioni a terra	» 127
<b>5. Animazione ed intrattenimento</b>	» 139
1. Panoramica dell'intrattenimento su una nave da crociera	» 140
2. Il personale di animazione ed intrattenimento	» 145
3. Il programma del giorno	» 156
4. Le attività per bambini e ragazzi	» 171
5. Le escursioni a terra	» 177

## MANUALE DEL COMMISSARIO DI BORDO

<b>6. Il servizio ristorante e bar</b>	»199
1. Organizzazione e descrizione delle mansioni nel ristorante e nel bar	»199
2. Sorveglianza igienico-sanitaria nel settore alimentazione e bevande	»205
3. Attrezzature del ristorante: descrizione, manutenzione, pulizia ed uso	»209
4. Servizio di ristorazione tipico	»211
5. Postazione bar: descrizione, manutenzione ed uso	»219
6. Nozioni di base sulle bevande	»226
7. Cristalleria nel bar: tipologia ed uso	»231
8. Responsabilità del bar nella vendita di bevande alcoliche	»236
9. Procedure di servizio e tecniche di vendita bar	»238
10. Attività di promozione del bar	»239
<b>7. Cucina e cambusa</b>	»245
1. Organizzazione del reparto cucina	»245
2. Attrezzature di cucina: descrizione, manutenzione ed uso	»250
3. Principi di base per cucinare	»262
4. Assicurare la sicurezza alimentare durante i diversi procedimenti di cucina	»266
5. Operazioni essenziali di cucina sulle navi crociera	»270
6. Il menu: considerazioni demografiche, nutrizionali e di bilancio	»277
7. Il reparto cambusa	»283
8. Come servire alimenti igienicamente sicuri	»289
9. Principi dell'H.A.C.C.P. ( <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i> )	»305
10. Pratiche fito-sanitarie (I.P.M. <i>Integrated Pest Management</i> )	»306
11. <i>Vessel Sanitation Program</i> e ispezioni nave	»307
<b>8. Servizi cabina, pulizia e lavanderia (<i>Housekeeping</i>)</b>	»311
1. Organizzazione del reparto	»311
2. Tipico piano nave: ponte per ponte	»316
3. Prodotti chimici per pulizia e nozioni di sicurezza sul lavoro	»319
4. Procedure standard di pulizia	»327
5. Sorveglianza igienico-sanitaria nel reparto housekeeping	»337
6. Linee guida per il budget del reparto	»338
7. Prevenzione del Norovirus	»339
8. Gestione della lavanderia di bordo	»357
<b>Bibliografia di riferimento</b>	»367
<b>Note sull'autore</b>	»369