

INDICE

<i>Introduzione</i>	<i>pag.</i> 1
-------------------------------	------------------

CAPITOLO PRIMO

IL BISOGNO DA SODDISFARE: IL BISOGNO GLOBALE TEMPORANEO DI VITA	3
--	---

CAPITOLO SECONDO

DOMANDA DI SERVIZI RICETTIVI

2.1. La domanda globale di servizi ricettivi	9
2.2. La domanda di servizi ricettivi anno 2009	12
2.3. La domanda di servizi ricettivi - segmento del lusso - anno 2009	13
2.4. La domanda di servizi ricettivi da Paesi extraeuropei - segmento del lusso - anno 2009	14
2.5. La domanda di servizi ricettivi da Paesi europei - segmento del lusso - anno 2009	16

CAPITOLO TERZO

L'OFFERTA RICETTIVA

3.1. L'evoluzione dell'impresa alberghiera come "impresa di servizi"	19
3.2. Classificazione dell'offerta alberghiera in Italia	23
3.3. L'Hotellerie italiana	29
3.4. L'offerta ricettiva alberghiera anno 2010	32

CAPITOLO QUARTO

MODELLO DI STRUTTURA ALBERGHIERA SEGMENTO LUSSO

4.1. Le aree funzionali dell'impresa alberghiera	38
4.2. La funzione di "produzione" nelle imprese alberghiere	38
4.2.1. Il ricevimento e la portineria	39

4.2.2.	Il servizio governante e pulizia (servizio ai piani)	48
4.2.3.	Il servizio ristorante e bar	52
4.3.	L'organizzazione e gestione del personale nelle imprese alberghiere	58
4.3.1.	Le tipiche figure professionali	59
4.3.2.	La gestione del personale	63
4.3.3.	Uno strumento per l'organizzazione: il mansionario.	65
4.4.	Il marketing nelle imprese alberghiere	67
4.4.1.	L'analisi del prodotto	68
4.4.2.	La formulazione del prezzo	72
4.4.2.1.	La determinazione del prezzo per tipo di camera	74
4.4.2.2.	La determinazione del prezzo per tipo di trattamento	76
4.4.2.3.	La determinazione dei prezzi per periodo stagionale	77
4.4.2.4.	La determinazione dei prezzi per tipologia di cliente.	78
4.4.2.5.	La determinazione dei prezzi del ristorante	79
4.4.2.6.	La determinazione dei prezzi per gli altri servizi complementari	81
4.4.3.	La promozione.	82
4.4.3.1.	Attività di promozione tramite canale diretto	83
4.4.3.2.	<i>Direct mailing</i>	90
4.4.3.3.	La pubblicità e le pubbliche relazioni	93

CAPITOLO QUINTO

IL BILANCIO D'ESERCIZIO DELLE IMPRESE ALBERGHIERE

5.1.	Fonti, struttura e contenuto del bilancio delle imprese alberghiere.	97
5.1.1.	Il bilancio delle imprese alberghiere: forma e contenuto dello stato patrimoniale.	99
5.1.2.	Il contenuto dell'attivo dello stato patrimoniale.	101
5.1.3.	Il contenuto del passivo dello stato patrimoniale.	103
5.1.4.	Il bilancio delle imprese alberghiere: forma e contenuto del conto economico	105

CAPITOLO SESTO

L'ANALISI DI BILANCIO DELLE IMPRESE ALBERGHIERE

6.1.	L'analisi di bilancio nelle imprese alberghiere.	109
6.2.	L'analisi della struttura e della situazione patrimoniale	111
6.3.	L'analisi della struttura e della situazione finanziaria.	112
6.4.	L'analisi della redditività	116
6.5.	Indici specifici per le imprese alberghiere	120

<i>Appendici.</i>	123
-----------------------------	-----

<i>Bibliografia.</i>	167
--------------------------------	-----