

Sommario

Introduzione.....	1
All'inizio era un maître d'hôtel	7
L'albergo contemporaneo	11
Il 'caso' Italia	15
Il direttore d'albergo: dirigente o quadro?.....	29
Il direttore d'albergo: problem solving	33
Casi alberghieri	35
Overbooking	41
Italia. La grande sfida delle sette I	43
Le tendenze.....	47
Specialista dell'ospitalità.....	49
Definizioni dal contratto di lavoro: direttori e dirigenti.....	51
Organigramma di un grande albergo	53
Il ruolo	55
Come si diventa Hotel Manager.....	57
La carriera.....	61
Numeri e buona accoglienza	65
Ovunque sei.....	69
Gli eventi	71

Bon Ton	73
Associazioni professionali.....	77
La valutazione	81
Bisogna essere buoni programmatori.....	83
Management in tempo di crisi	85
What if you reduced your room rates and nobody noticed?	87
Cittadini del mondo.....	89
Leadership	93
Etica	95
La ristorazione alberghiera	99
Il ruolo del General Manager	105
Il direttore d'albergo di catene alberghiere.....	109
Essere un professionista esemplare	113
Le scuole alberghiere di formazione manageriale	121
CRM, Customer Relationship Management	137
HGRM, Happy Guest Relationship Management.....	145
Il Marketing generazionale	159
La Brand Reputation.....	179
Lo Storytelling.....	185