

Ist. Tecn. Econ. «**Mazzotti**» capofila **ReNaTur** – Veneto

Ciclo conferenze

IL TURISMO, I TURISMI:

l'analisi del presente, lo sguardo al futuro

**LA QUALITA', LA QUALITA'
DELL'ACCOGLIENZA TURISTICA,
LA QUALITA' ... E LA SCUOLA?**

a cura di **Pio Grollo**

11 sett. 2020

NELL'ERA DEL CORONAVIRUS RIPENSARE L'ECONOMIA, IL TURISMO, ... LA SCUOLA

si dice: **NULLA E', sar , COME PRIMA**

- **ma ... PRIMA COM'ERA ?**
- **ma allora ... l'auspicio del RITORNO ALLA
NORMALITA' ?**
- **ma allora ... LA SCUOLA ?**

Presentazione XXIII Rapporto sul Turismo, 9/2/2020, BIT - Milano

REGNA L'INCERTEZZA,

AUMENTANO LE CONTRADDIZIONI:

non è una specificità del turismo è la conseguenza del fatto che

il turismo italiano è frutto

- **del paese Italia,**
- **di «una società e un'economia globalizzata» che fa fatica ad AVERE MEMORIA, che fa fatica a DELINEARE IL FUTURO**

Presentazione XXIII Rapporto sul Turismo, 9/2/2020, BIT - Milano

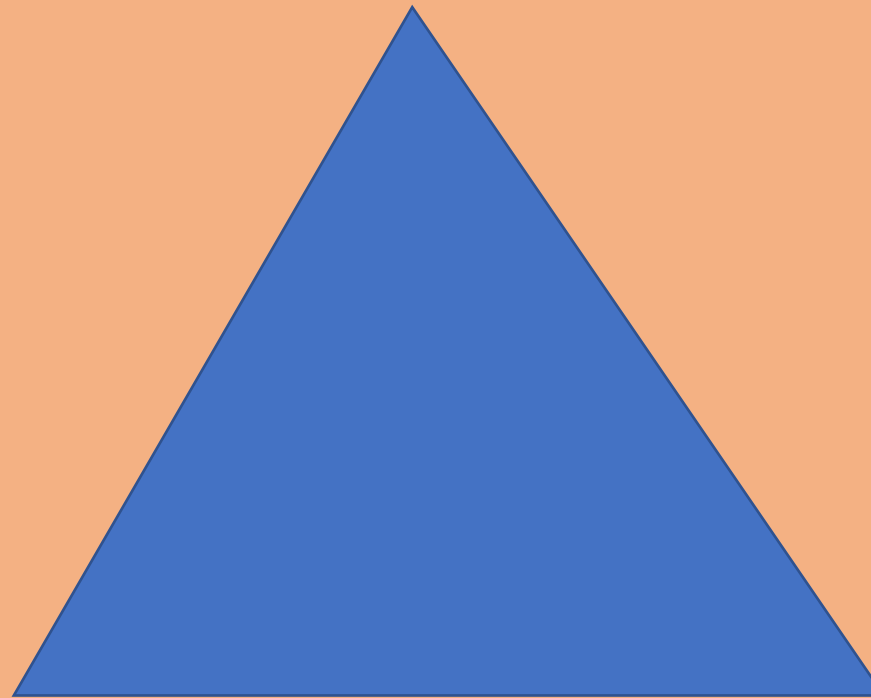
L'INDICAZIONE, far crescere:

- ***La consapevolezza* che i **MERCATI SI AFFRONTANO COME DESTINAZIONE****
- ***La cultura* di **GOVERNO e GESTIONE DELLE DESTINAZIONI.****

**«attenzione»: L'AZIENDA E' UN SISTEMA COMPLESSO ...
LA DESTINAZIONE LO E' ANCOR DI PIU', per governarla ci
vogliono **COMPETENZE >>> la FORMAZIONE****

IL CORONA-VISUS
«ha distrutto»
IL TURISMO

LA RIPRESA DEL
TURISMO
provocherà la
RIPRESA del
CORONA-VISUS



IL TURISMO per
riprendersi ha
bisogno della
sconfitta del
CORONA VIRUS

COSA ASPETTARSI QUINDI DAL TURISMO NEL 2020 ?

- La domanda domestica si riprenderà prima di quella internazionale
- La ripresa più lenta sarà quella dei viaggi a lungo raggio
- Gli impatti non saranno uguali per tutti
- La ripresa sarà lenta

(Manente-Meglioli)

La QUALITA'
dell'ACCOGLIENZA TURISTICA,
... e la SCUOLA ?

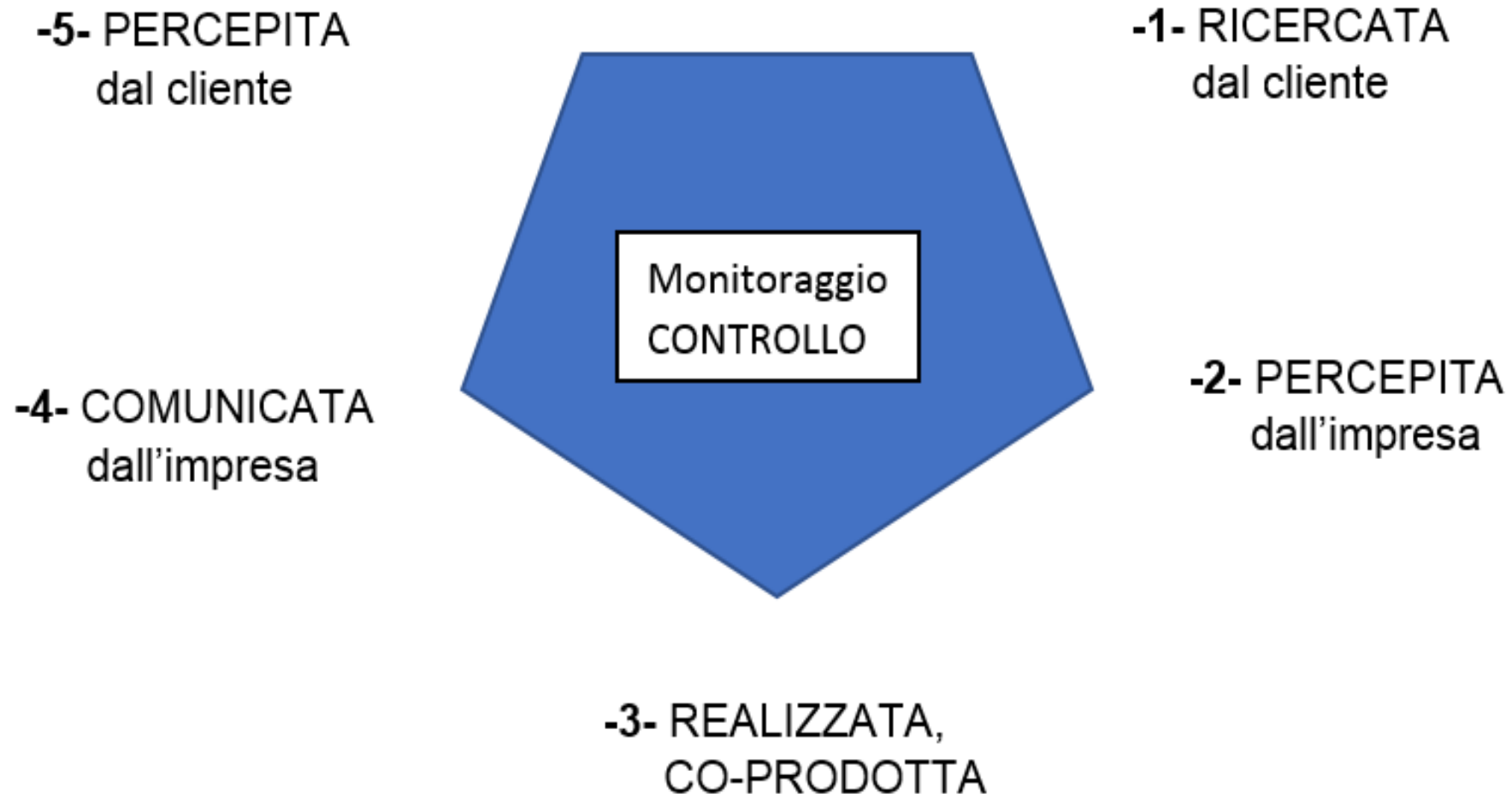
QUALITA'

L'EVOLUZIONE DEL CONCETTO:

- *dalla* «**qualità del prodotto, del processo**»
- *alla* «**qualità del contesto, delle relazioni, dell'ambiente**»
- *verso* «**qualità come cultura generale che permea un'intera organizzazione, una destinazione**»

IL RUOLO: degli **attributi** e della **loro combinazione**
delle **relazioni tra i soggetti** e del **processo**

Figura 1: LA QUALITA', il processo, le fasi



QUALITA'

COMPONENTI FONDAMENTALI DELL'OFFERTA TURISTICA DI QUALITA'

- **Le condizioni igieniche e sanitarie**
- **Le condizioni dell'ambiente naturale**
- **La protezione dei turisti e la sicurezza**
- **L'accessibilità e la valorizzazione del
contesto** (Caroli, 2009)

l'essenza: la qualità della vita

QUALITA'

LA QUALITA' DI UNA DESTINAZIONE TURISTICA E' DETERMINATA DALLA SUA CAPACITA' DI CREARE VALORE.

E' FUNZIONE DI UN INSIEME DI ELEMENTI TRA LORO INTERDIPENDENTI:

- **la soddisfazione del turista,**
- **la soddisfazione degli operatori,**
- **la soddisfazione della comunità locale**

ACCOGLIENZA TURISTICA

Cosa significa essere «accoglienti»?

- **PORSI IN SITUAZIONE DI ASCOLTO**
- **METTERE/METTERSI A DISPOSIZIONE** ... QUANTO «SI POSSIEDE»
- **FACILITARE** LA FRUIZIONE,
- **PERSONALIZZARE** ... è per te
- **FAR PERCEPIRE IL RECIPROCO ARRICCHIMENTO**

Conferenza di presentazione della **CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'**
LA QUALITA' NELL'ACCOGLIENZA

La CARTA, uno strumento

- **diretto al SISTEMA DI OFFERTA TURISTICA, alle DESTINAZIONI con finalita' di essere LINEA GUIDA e CODICE DI COMPORTAMENTO**
- **di informazione, sensibilizzazione, aggregazione, CONDIVISIONE, uno strumento dinamico, da contestualizzare, APERTO ai contributi degli operatori, dei cittadini, dei turisti**
- **di ASSICURAZIONE DELLA QUALITA', di ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA'**

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

VALORI FONDANTI L'ACCOGLIENZA VENETA

VENETO UNA DESTINAZIONE ...

- .1. PER TUTTI**
- .2. AFFIDABILE**
- .3. AUTENTICA**
- .4. COMPETENTE**
- .5. CONNESSA**
- .6. BELLA**
- .7. INFORMATATA**
- .8. SICURA**
- .9. RISPETTOSA**
- .10. SOSTENIBILE**

.2. AFFIDABILE

Vogliamo garantire sincerità e trasparenza nella gestione dei servizi con l'obiettivo di costruire un rapporto di fiducia con l'ospite

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

n. 10 AGGREGAZIONI DI
TIPOLOGIA DI OFFERTA

alcuni FATTORI DETERMINANTI
(componenti fondamentali)
per ciascuna tipologia di offerta

diversi ELEMENTI
DESCRITTORI
per ciascun fattore



- **COME NOI NON C'E' NESSUNO:** Musei, ville, parchi ...
- **TURISMO BENE COMUNE:** Comuni, OGD
- **FACCIAMO INCOMING:** Agenzie di viaggio
- **BENVENUTI A CASA NOSTRA:** Strutture ricettive, locazioni turistiche, ...
- **ENJOY YOUR VISIT:** Guide e accompagnatori, maestri di sci, ...
- **WE LOVE SHOPPING:** Attività commerciali, artigianali, agricole
- **GUSTO E TIPICITA:** Pubblici esercizi, agriturismi, cantine, malghe
- **HAVE FUN AND RELAX:** Impianti sciistici, stabilimenti balneari, parchi
- **SIGNORI SI PARTE:** Trasporti pubblici e privati
- **TERRA DI EVENTI:** Organizzatori di eventi

Conferenza di presentazione della **CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'**
LA QUALITA' NELL'ACCOGLIENZA

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

n. 10 AGGREGAZIONI DI
TIPOLOGIA DI OFFERTA

alcuni FATTORI DETERMINANTI
(componenti fondamentali)
per ciascuna tipologia di offerta

diversi ELEMENTI
DESCRITTORI
per ciascun fattore



GUSTO E TIPIICITA: Pubblici esercizi, agriturismi, cantine, malghe

**SIAMO ATTENTI ALLA TRADIZIONE, ALLE PREFERENZE, ALLE
INTOLLERANZE, E ... AI GRADINI**

**I NOSTRI INGREDIENTI: QUALITA' E PASSIONE DELLA TRADIZIONE
SU UN PIATTO D'ARGENTO**

LI FACCIAMO INNAMORARE

TENIAMO UN'IMPRONTA LEGGERA SULLA TERRA

Conferenza di presentazione della **CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'**
LA QUALITA' NELL'ACCOGLIENZA

LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'

n. 10 AGGREGAZIONI DI
TIPOLOGIA DI OFFERTA

alcuni FATTORI DETERMINANTI
(componenti fondamentali)
per ciascuna tipologia di offerta

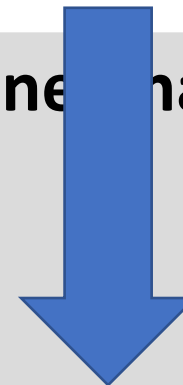
diversi ELEMENTI
DESCRITTORI
per ciascun fattore



GUSTO E TIPICITA': Pubblici esercizi, agriturismi, cantine, malghe



TENIAMO UN'IMPRONTA LEGGERA SULLA TERRA



Promuovere modelli di gestione a basso impatto ambientale

Evitare sprechi alimentari

Svolgere azioni per incentivare la mobilità sostenibile

Coinvolgere gli ospiti nella pratica della sostenibilità e
stimolarli a comportamenti responsabili

LA QUALITA' DELL'ACCOGLIENZA TURISTICA E' IL FRUTTO DEI COMPORTAMENTI DEI SOGGETTI:

OPERATORI, CITTADINI-RESIDENTI, TURISTI

- Necessità di coinvolgimento e integrazione
- Necessità di
 - . COMPETENZE
 - . CULTURA
 - . assunzione di RESPONSABILITA'

e la **SCUOLA** ?

Primo: NOI SIAMO ACCOGLIENTI ?

Secondo: NOI per (il nostro contributo)

- * le **COMPETENZE**, conoscenze, abilità
- * la **CULTURA**, la trasversalità
- * **L'ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA'**, ...
noi tutti responsabili

Attenzione: **NULLA E', sarà, COME PRIMA**