

Qualità *nel* Turismo

Maggio 2016
Anno 9 Numero 1

www.fisturismo.com

Presidente F.I.S.T.
l.sibona1@tin.it

Redazione
qualitanelturismo@
fisturismo.com



Organo Ufficiale F.I.S.T

**FEDERAZIONE
ITALIANA
SETTORE
TURISMO**

PARLAMENTINO DEL
TURISMO ITALIANO

L'EDITORIALE

La FIST, con questo numero, riparte da un convegno organizzato dall' IMHAR e con l'autore di queste righe come nuovo Presidente. Nel convegno sono stati toccati vari punti negativi del nostro turismo, ma anche proposte di sviluppo arrivate da importanti esponenti del mondo dell' associazionismo, del giornalismo anche internazionale e, ultimo, ma non certo per importanza, dall' ambasciatore della città di santo Domingo.

Il problema generale è sempre il solito: perché con tutto quello che c'è da offrire nel nostro Paese, retrocediamo di continuo nell'incoming del turismo internazionale ? Quali sono le nostre pecche ? Perché non sappiamo valorizzare le nostre grandi attrazioni ? Sono tutte domande alle quali questi esperti hanno cercato di dare delle risposte e fare delle proposte. Le nostre associazioni se riusciranno a trovare le giuste sinergie, probabilmente potranno contribuire a risollevare un po' la situazione. Speriamo che anche a livello governativo, ci si renda conto della situazione: è come avere tanto petrolio e non riuscire a venderlo.

Il rapporto qualità / prezzo deve essere in favore della qualità e non del prezzo, come ha anche detto Pier Antonio Bonvicini non si può solo guardare al profitto, ma ritrovare quella passione per il lavoro che ci fece diventare, negli anni '60 ,la prima nazione come presenze di turisti.

Luigi Sibona



Dottor Pier Antonio Bonvicini



Cavalier Ennio Stocco



Professor Roberto Faraotti

Il nostro patrimonio è il turismo

Ideeprogetti e soluzioni per le vacanze che verranno

Il convegno organizzato da I.M.A.H.R. a Rimini il 16 aprile

Di Antonio Camilleri

Dopo i saluti convenzionali dell'organizzatore del convegno, Il Cavalier Ennio Stocco, vice presidente dell' IMAHR e della FIST, si sono avvicendati vari relatori, tra i quali il neo presidente della Federazione Italiana Settore Turismo, Luigi Sibona, che a nome dell' Associazione ha ribadito quanto sia importante dare molta **qualità** in tutti i servizi turistici. In questo momento particolare, dove in pratica è cessata la concorrenza di tutto il nord Africa e Mar Rosso, a causa dell' ISIS , dovremmo approfittare per attirare più clientela e, dandole un prodotto di eccellenza, cercare di fidelizzarla.

Il dottor Andrea Tasciotti, Ambasciatore Angel IGO EU, membro fondatore WBA, World Bilateral Agency



“ C'è una frattura tra base sociale e istituzioni, ha esordito Andrea Tasciotti - ambasciatore IMAHR e della città di Santo Domingo— occorre migliorare il turismo rendendolo più dinamico. Tra i tanti tipi di turismo, attualmente ci stiamo occupando di quello sociale, che nasce con la dichiarazione di Montreal del 1986, così per l'anniversario, il 20 di maggio faremo un convegno a Roma. Occorre riportare l'Italia al centro del turismo internazionale, perché siamo il Paese con più alto numero di siti dell'UNESCO, c'è però un sistema organizzativo a livello nazionale che non sostiene tutto questo. Per fortuna ci sono tante persone in Italia disposte a lavorare, per riportare l' Italia ad un posto di primo piano. Noi, italiani, siamo pieni di idee, ma non troviamo i supporti, manca la coesione associativa, con la WBA si potrebbe collaborare, perché ci sono persone che ci possono aiutare. Anche l' IMAHR è un' esperienza molto bella e rappresenta e valorizza le eccellenze enogastronomiche italiane , come la “**dieta mediterranea**” patrimonio dell' Unesco, che possono richiamare tanto turismo”.

Il dottor Pasquale Sorabella Di WBE Channel World Business Entertainment



“ Vorrei parlarvi del sistema dei social network (Facebook, Twitter e Instagram)- ha spiegato Pasquale Sorabella- e come questi interagiscano con il turismo a livello mondiale. Oggi, ognuno di noi ha un suo giornale dove pubblicare qualcosa: una notizia, una richiesta di aiuto o anche un'informazione pubblicitaria. Molta gente si appoggia a questi sistemi per fare prenotazioni o per far conoscere le bellezze della zona.

Altri si legano ai vecchi sistemi di comunicazione come giornali e radio, mentre il passaparola rimane ancora importantissimo. Se guardiamo le notizie che escono, sono quasi tutte di cronaca nera, mentre noi di WBE Channel, ci occupiamo più di quella rosa. Noi cerchiamo di portare un sorriso ovunque e di essere presenti nelle **occasioni liete**.

I giovani devono poter girare e trovare una buona accoglienza e un bel sorriso da parte di tutti e noi italiani sappiamo farci amare. Nel contempo cerchiamo di girare molto e di andare anche nei piccoli paesi ma ben conosciuti nel mondo, come Rimini. Tutti gli operatori cercano di fidelizzare la clientela anche attraverso la promozione di eventi e noi ci siamo, anche là dove c'è un pittore poco conosciuto, che però ha da comunicare qualcosa. Oggi si devono fare più eventi possibili e coinvolgere il territorio. Il turismo si deve allargare a tutte quelle realtà anche piccole per crescere e farle andare avanti tutti insieme.

Il dottor Pier Antonio Bonvicini



“ Il momento attuale necessita di **passione ed educazione**— ha esordito Pier Antonio Bonvicini, giornalista e critico enogastronomico— perché il problema è come ci siamo ridotti oggi. Noi siamo il Paese dove nasce il pensiero occidentale e se pensiamo a come siamo oggi, viene da piangere. Dovremmo vivere in una nazione felice, ma ho letto in un articolo che siamo al 50° posto per quanto riguarda la felicità : siamo per lo più **insoddisfatti, risentiti e tristi** per ciò che non abbiamo”.

“Nel turismo della nostra riviera siamo caduti molto in basso, negli ultimi anni, molte strutture alberghiere risultano fuori mercato, ma nessuno ha il coraggio di dirlo, in alcune non c'è la capienza utile al rilancio. Se andate in giro la gente non solo vi dirà se ha dormito bene, ma anche se ha mangiato bene o male . Se parliamo di vino, noi siamo i primi al mondo, ma ne vendiamo troppo poco.

Parliamo di fare sistema, ma chi lo fa? È tutto da risettare , è tutto da rivedere. Ripartire dal cibo, sostituire il profitto con la **passione**, perché è da questa che si può rinascere. Oggi i clienti sono informati e cercano cibi sani, che diano benessere all'organismo. Mentre i cuochi oggi vanno in televisione, rilasciano interviste e non stanno in cucina, fanno poi dei piatti che non hanno rapporto con la realtà.

Di nuovo l' importanza del vino: il cuoco che lo conosce sa cucinare meglio, ma il ristoratore pretende di ricavare di più dal ricambio di questo che dal pasto, però è un elemento di servizio, non può sostenere il ristorante.

Dobbiamo quindi mantenere la nostra identità , un Paese che perde la memoria, non va da nessuna parte “.

L' intervento di Roberto Faraotti, presidente onorario IMAHR e past president FIST, al convegno IMAHR del 16 aprile

QUALE RUOLO PER L'ASSOCIAZIONISMO DI CATEGORIA NEL SETTORE TURISMO

“Credo, avendo operato nell'Associazione di Categoria con assiduità e impegno, di poter dire che anche questo ambito sta subendo le conseguenze della vera e propria rivoluzione applicata ai nuovi sistemi di comunicazione. Soprattutto in termini di presenza e partecipazione attiva. Le persone, in particolare le nuove generazioni, non concepiscono più la partecipazione con la presenza fisica in un luogo reale per obiettivi di confronto, formazione, aggiornamento, deliberazione o altro. Manifestano il loro interesse in maniera più passiva, collegandosi magari dal loro smartphone multifunzione, e con un approccio più da consumatori di notizia e conoscenza “mordi e fuggi”, piuttosto che di quel protagonismo attraverso cui generazioni come quella a cui appartengo si sono espresse.

Non è più tempo quindi di centinaia di persone riunite attorno a temi così interessanti come quello del Convegno odierno, ma piuttosto di migliaia di contatti di rete, contemporanei o successivi agli eventi aggregativi, per carpirne l'essenza.

Non a caso la stessa crisi del settore congressuale va letta anche in questa ottica.

E' un processo a cui in parte bisogna adeguarsi, soprattutto nelle soluzioni comunicative scelte, senza però arrendersi totalmente a questi sistemi. Perché il senso dello stare insieme, uniti da obiettivi comuni, ha anche implicazioni relazionali e umane che indubbiamente rafforzano la “voce” delle Categorie.

Personalmente negli ultimi 30 anni ho vissuto esperienze associative di diverso tipo. Per la cronaca sono stato fondatore e Presidente di WELCOME SERVICE, FIST (Parlamentino del Turismo Italiano) e IMAHR, sono fondatore e Segretario SNAIPO e Portavoce ARFA Scuola. Passando anche per esperienze di associazionismo tradizionale in ambito Cavalieri del Turismo, AIRA, e AMIRA.

Senza trionfalismi posso affermare che le aggregazioni tradizionali hanno dato un contributo di idee importante che ha prodotto anche risultati non trascurabili. Mi piace ricordare in particolare il **“Manifesto Per La Qualità Totale Nel Settore Turismo In Italia”**, presentato qualche anno fa da FIST, Parlamentino del Turismo e da tutte le Associazioni aderenti e che ha rappresentato una sintesi importante delle criticità da affrontare nell'ambito della risorsa più importante di cui dispone il nostro “Bel Paese”. Il Turismo appunto. Concetto fin troppo inflazionato, anche nei programmi di Governo locale e nazionale, ma che si traduce in azioni di supporto e sostegno quasi sempre inferiori alle necessità. Per questo è importantissima e continuerà ad esserlo, la voce delle Categorie che compongono il Sistema, che a loro volta devono migliorare nel fare sistema.

Per questo saluto con particolare affetto e stima la nuova Presidenza FIST di Luigi Sibona, che è anche Direttore del Periodico “Qualità nel Turismo”, per il coraggio e la perseveranza con cui, anche a fronte di ostacoli e difficoltà sempre presenti, intende portare avanti tanti programmi e obiettivi per il nostro Turismo. Partendo dai temi della formazione e della Scuola di Settore, proseguendo con il tema dei Servizi e della loro evoluzione qualitativa finalizzata alla soddisfazione dei nuovi bisogni ed esigenze della clientela, fino ad arrivare ai modi più virtuosi di fare impresa. Su tutto questo, il ruolo dell'Associazionismo di settore non potrà che essere di grande rilevanza, oserei dire insostituibile, sia in un'ottica di proposta e di sollecitazione, ma in casi estremi anche di protesta e richiamo.

Le Istituzioni hanno bisogno di questo perché nel tempo è sempre risultato palese il loro “deficit” di competenze e conoscenze specifiche che è all'origine di un certo immobilismo, particolarmente grave in un settore che invece è molto legato alle più diverse variabili e ha quindi bisogno non solo di interventi puntuali e dinamici ma, soprattutto, anticipatori rispetto alle tendenze di mercato.

Certo bisognerà includere in tutto questo anche i nuovi modelli di comunicazione cui facevo cenno, consapevoli che non potranno completamente spazzare via il senso dello stare insieme tradizionale sia tra persone che tra organismi associativi.

A questo proposito lo lancio con cui si propongono nuove aggregazioni come l'IMAHR (il cui Presidente Francesco Vaccarella, tramite me, Vi trasmette il Suo saluto e il Suo sostegno) ma soprattutto il rilancio del Parlamentino del Turismo FIST, hanno una caratura di particolare pregio a cui tutti noi cercheremo di dare il giusto sostegno.

Il Prof .
Roberto
Faraotti



Roberto Faraotti, Luigi Sibona ,
Ennio Stocco



Qualità nel Turismo
Redazione : Via Toffano 13, Bologna
Editore : Federazione Italiana Settore Turismo

Stampa in proprio
Direttore Responsabile ed Editoriale
Luigi Sibona

In redazione :
Eugenio Sibona
Collaboratori :Antonio Camilleri, Piero Piergiovanni, Roberto Faraotti

Foto : Luigi Sibona
Autorizzazione del Tribunale di Bologna N. 7813 del 27/11/2007
Tutela della privacy:

nel caso in cui “Qualità nel Turismo” pervenga via email ,si rende noto che essendo in possesso del solo indirizzo, ai sensi della legge 675/96, riassume pieno diritto dell'interessato chiedere la cancellazione o la rettifica

Il tavolo dei relatori



Il Turismo Attuale in Italia L' Intervento di Piero Piergiovanni, presidente onorario FIST, al convegno dell' IMAHR del 16 aprile

Il nostro beneamato turismo si è radunato nella giornata di sabato 16 aprile nella sala dei congressi dell'Hotel Touring di Miramare di Rimini per un breve, ma intenso, "esame di coscienza".

Tutte le componenti essenziali erano rappresentate da Professionisti dei settori che coprono l'intera struttura operativa e, fra di loro, hanno trovato particolare attenzione coloro che sono da sempre sulla linea della quotidiana assunzione di responsabilità quali i Docenti, gli interpreti delle esigenze internazionali ed i più attenti osservatori mediatici delle tendenze enogastronomiche.

Chi vi scrive, da sempre, cerca le notizie "fuori sacco" quelle che non raggiungono la notorietà perché frutto della ricerca di pochi specializzati nello spulciare note e tabelle percentuali.

Una, assai confortante, mi si è aggiunta dopo il convegno e non l'ho potuta esibire per l'occasione, ma ritengo di riferirla qui perché interessante ed "appetitosa": in 20 anni le città d'arte italiane hanno avuto un incremento di visitatori pari al 3,5% annuo giungendo a racimolare un bottino finanziario di spesa di oltre 16 miliardi di Euro, 12 dei quali provenienti da stranieri!

Mi piace dirlo qui, unitamente ad una info data al convegno nel corso del quale ho evidenziato come per cause di congiunzione sfavorevole, negli ultimi cinque anni gli Albergatori abbiano dovuto abbassare il costo camera del 20 - 30% creando fra di loro una competizione al ribasso.

Parimenti la ristorazione, per il fenomeno del massiccio accesso al mercato di nuove formule di offerta, ma anche godendo dell'abbassamento dei costi industriali delle derrate, si sono potuti permettere un taglio di circa il 20% del conto cliente.

Purtroppo il punto dolente lo si riscontra oggi più che mai nel gradimento, da parte dell'utenza turistica, nei confronti del servizio ormai scaduto ai minimi termini, perdendo la benevolenza della clientela con punte di insoddisfazione che si aggirano fra il 20 ed il 30%

Una analisi pur non completamente surrogata dai riscontri che sarebbero necessari ai gestori delle attività alberghiere ed in particolare agli esercizi in catena, dimostrano come la mancanza di aggiornamento sia di tipo culturale che scientifico, denotano che sono venute lentamente a mancare le figure guida un tempo identificate nei direttori di esercizio oggi scadute a livello di semplici impiegati.

Tutto questo potrebbe portare ad una non più recuperabile situazione di degrado che il nostro "bel paese" non ha mai conosciuto essendo per moltissimo tempo rimasto al top dell'accoglienza.

La parola "professionalità" è stata per anni ed anni obbligatoria e chi non la conosceva ha dovuto imparare a studiarla per poter entrare nel novero di coloro che lo osservavano per poter poi essere premiato, con avanzamenti di carriera ed affidamento di sempre maggiori responsabilità; al momento attuale tutto questo è stato soppiantato dai costi inerenti la persona e questo lo si nota platealmente.

Desidero concludere con una parola di speranza che ritengo non debba mai cessare: i **giovani**, quelli bravi, esistono ancora, sta a noi **gratificarli** e farli crescere nel segno di un glorioso passato.

Il dottor Piero Piergiovanni



Impatto ambientale sostenibile ed efficienza energetica green per l'albergo di oggi

Federalberghi Bologna – Confcommercio Bologna – Rivista "L'Albergo" Bologna, hanno presentato stamane, martedì 3 maggio 2016, presso il "Salone dei Carracci" a Palazzo Segni Masetti in Bologna, il Convegno dal Titolo "Impatto ambientale sostenibile ed efficienza energetica green per l'albergo di oggi". I lavori, introdotti e moderati, dal Dottor. Giulio Biasion, Direttore-Editore del periodico l'Albergo, hanno avuta la partecipazione di Michele Palma, direttore dell'Hotel Carlton, Bologna; Mauro Bosco, manager di Banca Generali; Stefano Corti, direttore generale di LifeGate, società che si occupa di sviluppo sostenibile; Massimo Mussapi, architetto per la riqualificazione alberghiera; Giovanna Manzi, CEO di Best Western Italia; mentre le conclusioni sono state affidate a Celso De Scrolli, presidente di Federalberghi Bologna e la chiusura ha avuto il pregio di un intervento da parte del Ministro dell'Ambiente Gian Luca Galletti. Come era ovvio aspettarsi, tutti gli intervenuti a livello tecnico, hanno decantato la bontà dei servizi che le società alle quali appartengono, sono in grado di offrire al mercato. Ugualmente deve essere riconosciuta che ognuna di tali società si attiva funzionalmente a cercare quanto di meglio è possibile fare, per ciò che è relativo all'argomento trattato nel convegno. (per le descrizioni commerciali, si rimanda agli atti del convegno, n.d.r.). Il Ministro Galletti, con l'unico intervento di tipo politico – amministrativo, ha sottolineato come ormai tutto il mondo razionale si stia adeguando alle norme di abbattimento dei consumi che hanno creato gli squilibri dovuti alla emissione di CO2 e che vedono attualmente l'Italia all'avanguardia con un 1% , ma non solo in questo ambito, ha fatto notare il Ministro, l'Italia si adopera al meglio: grandi iniziative sono state prese e seguitano ad essere prese per il risparmio nel consumo dell'acqua ed altrettante buone pratiche sono state adottate nell'utilizzo dell'energia rinnovabile. Purtroppo un punto dolente, ha rimarcato il Ministro, è rimasto il problema della raccolta differenziata che vede ottimi comuni ormai giunti all'85% ed altri scarsamente sensibili al problema, attestarsi al 2%. Un dato a noi noto per averne recentemente formato argomento di un convegno sul turismo della riviera romagnola ed ugualmente sottolineato da Galletti, è lo scadimento del gradimento da parte delle clientele, per i servizi offerti (e pagati!) sceso ad un 80% di quello che è stato fino a pochi anni addietro, il 100% (e forse più!) dato, che dovrebbe preoccupare seriamente gli albergatori ed i ristoratori di ogni luogo dove soggiornano gli ospiti italiani e stranieri. Tutto si è svolto in maniera serena e professionale, tanto da auspicare che il periodico "L'ALBERGO" seguiti ad impegnarsi sempre nel proporre incontri di analoga fattezza.

Di Piero Piergiovanni