



## Il web per il turismo

Il 31% degli italiani non ha un computer ed il 28% della popolazione non sa usare Internet, eppure in Italia gli acquisti online producono un giro d'affari vicino ai 6 miliardi annui di Euro, di cui poco più della metà è generato dal turismo. Dati apparentemente contraddittori ma che testimoniano la vitalità dello strumento che andrà sempre più sfruttato per promuovere e vendere il Bel Paese nel mondo”.

È quanto ha affermato il Presidente di Confturismo-Confturismo Imprese per l'Italia, **Bernabò Bocca**, durante il convegno organizzato da Confturismo dal titolo: “D-WEB, Destination Websites Evaluation Benchmark: confronto tra i portali turistici delle destinazioni italiane e quelli delle grandi mete internazionali” in collaborazione con il Master in Tourism Management dello IULM, nell'ambito della BIT in corso a Milano.

“L'analisi dei portali turistici di 162 destina-



*Il Ministro del Turismo Michela Vittoria Brambilla, alla inaugurazione della 30<sup>a</sup> edizione della BIT di Milano, affiancato dal Presidente della Confturismo-Imprese per l'Italia, Carlo Sangalli, e dal Presidente di Federalberghi e di Confturismo, Bernabò Bocca.*

zioni a livello internazionale mostra che spesso le destinazioni emergenti registrano migliori performance in rete rispetto i grandi player del turismo mondiale -ha commen-

tato **Manuela de Carlo** Direttore del Master in Tourism Management dell'Università IULM.

Oltre metà dei casi analizzati fanno ricorso a pratiche di web 2.0 anche se le potenzialità offerte dagli strumenti di comunicazione online sono ancora solo marginalmente sfruttate.

Le città, le regioni e i paesi più efficaci in rete hanno realizzato forme di comunicazione interattiva orientata ai clienti, hanno segmentato in modo innovativo, hanno messo a punto sia offerte mirate a nuovi

### S O M M A R I O

*Il web per il turismo  
Premio Giovanni Colombo  
Comitato Giovani dell'anno  
Master in Hospitality Management  
Massa Carrara  
Bologna  
Magic Golf Italy  
Federalberghi Varese  
Federviaggio  
Consigli per la salute*

### FAIAT FLASH

Quindicinale di informazione tecnico-professionale per FEDERALBERGHI a cura di ISTA Istituto Internazionale di Studi, Documentazione e Promozione Turistico-Alberghiera  
Direttore Responsabile Alessandro Cianella  
Redazione ed Amministrazione  
via Toscana, 1 00187 Roma  
tel. 0642034610 - telefax 0642034690  
Diffusione 19.000 copie online

turismi di nicchia che tool rivolti ai grandi intermediari del turismo organizzato ed il D-Web, messo a punto in questo progetto pilota all'interno del Master, può diventare uno strumento utile ai responsabili dello sviluppo turistico di regioni e città italiane per formulare strategie di comunicazione online e monitorare la posizione delle loro destinazioni rispetto ai migliori player internazionali".

"Lo studio di IULM identifica quelli delle Regioni come i portali italiani che mediamente presentano le migliori performance di attrattività -ha sostenuto da parte sua la Presidente di Federviaggio-Confturismo, **Maria Concetta Patti**- Il ruolo principale del portale Italia deve



*Una panoramica dello stand Federalberghi-Italyhotels alla BIT.*

quindi essere quello di mettere a sistema - secondo schemi che siano logici per i potenziali turisti di tutto il mondo - le conoscenze che già si trovano nei portali territoriali senza duplicare i contenuti di questi ultimi.

È necessario dunque che il web leghi in maniera sinergica l'attività istituzionale pubblica e di promozione

del Paese con quella commerciale privata, poiché solo se l'azione di entrambe converge sinergicamente su un unico strumento avremo una promozione valida ed un effetto positivo tangibile sull'economia turistica.

"L'Italia -ha proseguito Bocca- deve dunque lavorare ad un rapido ed urgente riassetto degli organismi preposti alla promozione e commercializzazione del nostro turismo ed in questa ottica una sinergia tra le sedi Enit all'estero e gli uffici dell'ICE sarebbe quanto mai auspicabile per ottimizzare un risultato dal duplice effetto: abbattere e razionalizzare da un lato i costi di gestione degli sportelli che nel mondo devono 'vendere' l'Italia turistica, accentrare dall'altro in sedi uniche competenze similari finora svolte da personale diverso ed



*Il Presidente Bernabò Bocca intervistato all'interno dello stand "Magic Italy" realizzato dal Ministero del Turismo alla BIT*



*Il Presidente Bernabò Bocca con Caterina Cittadino, Capo Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, durante la presentazione alla BIT dell'Osservatorio Ismart.*

alle volte con modalità contrastanti”.

“Oggi l’industria del settore -ha poi aggiunto Maria Concetta Patti- chiede un approfondimento ed un rilancio attraverso una politica congiunta ed uno degli elementi importanti in cui in questi ultimi 5 anni abbiamo creduto era la realizzazione del portale Italia, dico era perché ad oggi non abbiamo ancora una versione definitiva con i risultati auspicati”.

“In definitiva -ha concluso Bocca- nell’immediato ci sembra indispensabile chiedere al Governo l’apertura di un tavolo dedicato alle questioni del turismo che vanno dalla promozione al fisco, passando attraverso la redistribuzione anche al turismo degli incentivi alle imprese e ad una politica di salvaguardia e miglioramen-

to professionale continuo della forza lavoro del settore”.

### premio G.Colombo

#### **Assegnato a Toni Capuozzo (TG5)**

**Toni Capuozzo**, vice direttore e inviato speciale del Tg5, è stato insignito del premio “Giovanni Colombo”.

Il premio, istituito dal Comitato Nazionale Giovani Albergatori ed

intitolato alla memoria del compianto presidente di Federalberghi, viene attribuito ogni anno ad un personaggio che si sia distinto per l'impegno a promuovere il turismo.

La cerimonia di premiazione si è svolta in BIT, venerdì 19 febbraio, presso lo stand di Federalberghi - ItalyHOTELS.

### giovani albergatori

#### **Comitato Giovani dell’anno**

Nel corso della riunione di Direttivo che si è svolta il 19 febbraio a Milano, è stato nominato il Comitato Giovani Albergatori della Toscana per il progetto “Giovani albergatori Toscani”.

Il progetto è decollato grazie all’attiva collaborazione di tutti i gio-



*Toni Capuozzo tra i Giovani Albergatori presenti alla BIT*

vani albergatori rappresentanti le realtà turistiche toscane, coordinati dal Presidente **Marco Bianciardi**.

Il lavoro suddiviso in due sezioni riguarda la formazione e la promozione con la conseguente nascita della "Guida dei giovani albergatori della Toscana".

"Conoscendoci e lavorando nei nostri innumerevoli incontri, afferma Marco Bianciardi, ci siamo resi conto che le nostre possibilità erano molteplici. Il progetto presentato è solo l'inizio di un cammino creativo che abbiamo intenzione di percorrere.

Siamo certi che i nostri passi porteranno noi, i nostri alberghi ed anche il nostro Comitato a traguardi che solamente insieme avremmo potuto raggiungere".

## Master in Hospitality Management

Si è tenuto a Bologna il 12 e 13 febbraio 2010 il nono modulo del Master in Hospitality Management organizzato dal Comitato Nazionale Giovani Albergatori di Federalberghi in collaborazione con il Centro Studi Superiori sul Turismo e la



*La rappresentanza del Comitato Giovani Albergatori Toscana presenti alla BIT*

Promozione Turistica (CST) di Assisi, l'Università degli Studi di Perugia e la partnership tecnica di Nuconga. L'incontro è stato dedicato al tema "Organizzazione di meeting e congressi e wellness" (docenti prof.ssa **Rossella Martelloni** del CST e prof. **Stefano Landi** manager di strutture pubbliche e private, docente universitario ed esperto di turismo).

Il prossimo modulo del Master si terrà il 26 e 27 febbraio a Bologna ed avrà come oggetto "Gestione della Room Division e del Front office" (docenti prof. **Carlo Vigo** del CST e il prof. **Piero Marini** director of quality di Metha Hotel Group).

Si ricorda che è possibile partecipare al Master in qualità di uditori (massimo cin-

que uditori per modulo).

Il costo di partecipazione al singolo modulo del Master, è di 500 euro (iva esclusa).

Per informazioni rivolgersi alla segreteria organizzativa del Master (tel: 075/8052811, fax: 075/8042986, email: [formazione@cstassisi.eu](mailto:formazione@cstassisi.eu))

## organizzazione

### Massa Carrara

Lo scorso 10 febbraio il Consiglio Direttivo dell'Associazione Albergatori di Massa Carrara ha nominato Presidente dell'organizzazione **Claudio Lotto**.

Vice Presidente Vicario è stato eletto **Nicola Zoppi** e Vice Presidente **Michele Petrucci**.



Celso De Scrilli

## Bologna

Federalberghi Bologna ha eletto i nuovi vertici ed ha confermato alla sua guida **Celso De Scrilli** in qualità di Presidente per il secondo mandato.

Come Albergatore e Vice Presidente in carica di Ascom Bologna, De Scrilli potrà continuare a sviluppare i progetti attualmente in corso rivolti alla valorizzazione del settore turistico, in particolare nella provincia.

Il Presidente di Federalberghi Bologna, nel suo intervento in assemblea, ha affermato che il turismo, se valorizzato e favorito, può rappresentare il principale antidoto alla crisi finanziaria ed economica che sta coinvolgendo anche Bologna e la sua provincia.

“Una città attraente per i turisti è, di fatto,

anche una città che attira investimenti di altro tipo e porta il benessere dei cittadini.

Auspichiamo che la politica in città ritorni ad essere più responsabile. Gli imprenditori chiedono che si ricominci a governare la città in modo proficuo”.

“Il dialogo con le istituzioni, la sinergia con l'Ascom Bologna, il gioco di squadra rivolto a soddisfare le strategie associative e del territorio sono - per il presidente De Scrilli - obiettivi fondamentali alla buona riuscita del progetto di rilancio turistico della nostra città. Il turismo deve essere un ottimo volano per l'intera economia al consumo e, proprio per tale motivo, Federalberghi sempre più fortemente investe e collabora in tale settore.

Il turista consuma e spende nel territorio al pari di un qualsiasi cittadino”.

Tra i principali obiettivi del mandato c'è la valorizzazione di Bologna Incoming che attraverso la licenza di Agenzia di Viaggio e Tour Operator si propone di promuovere sviluppare e commercializzare la destinazione Bologna al fine di accrescerne l'immagine turistica attraverso offerte altamente qualificate e competitive.

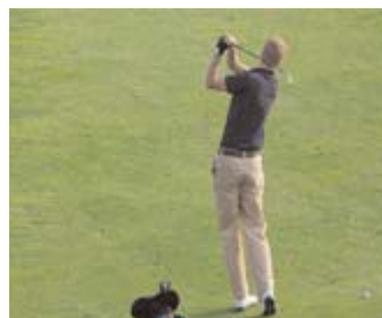
Il nuovo Consiglio di Federalberghi è costituito da: **Bertoni, Bertuzzi, Borghi, Elmi, Fortini, Franchini, Maini, Meoni, Orsi, Stegani, Trombetti, Vannini e Zannini.**

## internet

### Magic Golf Italy

Il Dipartimento del Turismo, con la collaborazione di Federalberghi, Federgolf, Alitalia ed altri importanti organizzazioni, sta predisponendo Magic Golf Italy, un sistema di promozione che combina offerta turistica e possibilità di giocare a golf in 300 campi italiani.

Federalberghi concorre all'iniziativa mediante la realizzazione di una sezione speciale del portale italyhotels, che ospiterà tanto gli alberghi dotati di campo da golf quanto le strutture ricettive che siano ubicate in prossimità dei campi e forniscano servizi ad hoc per gli appassionati.



**osservatorio****Federalberghi Varese**

All'inizio del nuovo anno, Federalberghi Varese ha tracciato un bilancio del 2009.

L'effetto della crisi continua a farsi sentire anche sul comparto turistico-ricettivo, nonostante lo sforzo e gli investimenti continui degli imprenditori: i dati sulle performance alberghiere, confrontando il 2008 con il 2009, fotografano un andamento negativo per tutte le voci (occupazione delle camere, prezzo medio e redditività).

Le oltre 170 strutture operanti nel territorio

scontano sia la recessione economica globale, sia l'effetto a lungo termine del de-hubbing di Malpensa del marzo 2008.

Un quadro che alimenta le preoccupazioni, anche alla luce delle crescenti richieste di ammortizzatori sociali da parte delle aziende del settore: una decina, per ora, le procedure di cassa integrazione attivate per altrettanti hotel del Varesotto in difficoltà.

Quindi, la soluzione non sembra affacciarsi nel breve periodo.

Ma, nonostante le difficoltà e i venti contrari che soffiano sul settore

del turismo, gli imprenditori non hanno mai smesso di fare investimenti, di fare progetti, di pianificare interventi che possano migliorare il servizio alla clientela: in una parola, di reagire.

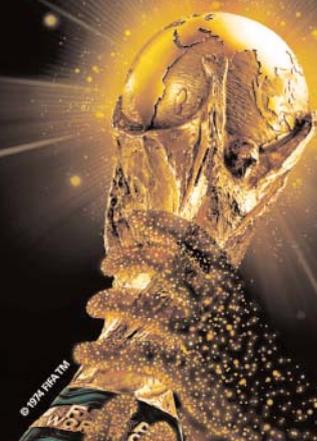
Gli investimenti programmati nel prossimo biennio per la riqualificazione delle aziende alberghiere, secondo una stima dell'associazione, ammontano a circa 7 milioni di euro.

Nell'area Malpensa, poi, è prevista la realizzazione di altre strutture per un totale di circa mille camere.

C'è un forte interesse, inoltre, per le fonti di

# TUTTI I MONDIALI DI CALCIO FIFA 2010

## IN DIRETTA NEL SUO HOTEL, ANCHE IN HD\*!

**CHIAMMI SUBITO**

Numero Verde

**800 23 28 28****SKY**

energia rinnovabili, per l'abbattimento dei consumi, attraverso l'installazione di pannelli solari e altri accorgimenti per rendere più "green" le strutture ricettive.

Federalberghi Varese ha inoltre deciso di affrontare questo momento con un approccio propositivo, per salvaguardare il bene più prezioso, cioè le risorse umane.

Con il supporto dell'Ente Bilaterale settore alberghiero e pubblici esercizi, l'associazione ha appena predisposto un progetto di formazione continua nel settore dell'ospitalità, come risposta concreta alla crisi.

Si tratta di un'azione a vantaggio delle aziende che offre un piano formativo straordinario finalizzato a garantire un accesso facilitato ai corsi di formazione.

Nel programma, si spazia dai corsi di carattere obbligatorio a quelli di marketing, dalle prenotazioni on line alle tecniche di definizione del prezzo.

Tra i fiori all'occhiello, in stretta collaborazione con l'Associazione Ristoratori Uniascom Varese, il corso per Sommelier, con la guida di docenti altamente qualificati dell'Ais-Associazione Italiana Sommelier.

Tre i livelli del programma: tecniche di servizio e

degustazione, enografia italiana e internazionale, abbinamento cibo-vino.

Federalberghi Varese ha inoltre istituito un tavolo con Sea, la società che gestisce lo scalo di Malpensa, per individuare una serie di azioni volte a migliorare la fruizione dei servizi aeroportuali da parte della clientela.

Nel 2009 in provincia di Varese hanno operato 172 alberghi (di cui 104 associati Federalberghi, a cui si aggiungono 27 associati di altre strutture ricettive complementari, per un totale complessivo di 131 associati), per un numero totale di 5818 camere e 11.337 posti letto.

L'Osservatorio economico monitora 1728 camere, il 30 per cento del totale. La categoria più rappresentata è quella degli alberghi 3 stelle (74), seguono 4 stelle (46), 2 stelle (29) e 1 stella (23).

### **attualità**

#### **Federviaggio punta su consulenza legale e del lavoro**

È stato presentato in BIT a Milano il nuovo libro della consulente legale di Federviaggio-Confturismo avvocato **Barbara Monti**, edito da

FAG Milano "I reclami dei viaggiatori - 10 anni di giurisprudenza".

L'occasione è stata propizia per fare il punto sull'attività dell'associazione e annunciare l'avvio del nuovo servizio di consulenza in materia giuslavoristica, affidata agli esperti di Faiat Service.

"Quando ci siamo costituiti nel luglio del 2008 - ha commentato il Direttore di Federviaggio-Confturismo, **Alberto Corti** - sapevamo che realizzare un'associazione di filiera era un compito arduo ma contavamo proprio sulla qualità delle nostre consulenze per riuscire nell'intento. Per la parte legale abbiamo perciò puntato su Barbara Monti, che ha dimostrato di avere tutte le qualità necessarie per questo compito, mentre per le materie giuslavoristiche coinvolgiamo da oggi gli esperti di Faiat Service.

"Oggi il servizio di consulenza legale - ha aggiunto Corti - è tra i più conosciuti e gli associati ne fanno un uso quotidiano con ottimi livelli di soddisfazione, tanto che da aprile avvieremo seminari di aggiornamento per le finzioni customer care dei nostri associati su tutto il territorio nazionale".

"Mi piace questo modo di dare consulenza - ha detto Barbara Monti - perché tende ad essere

“risolutivo” consentendomi di operare collegamenti giuridici trasversali alle diverse categorie di imprese, che altrimenti sarebbero difficilmente individuabili.

La sfida è individuare la posizione giuridica di ciascun tipo di operatore e poi trovare il punto di contatto fra gli interessi specifici dei diversi soggetti appartenenti alla filiera”.

“In questo libro – prosegue l’avvocato Monti - ho analizzato il maggior numero possibile di sentenze emesse negli ultimi 10 anni da ogni ordine di giudizio e di renderne fruibili i contenuti scomponendoli in diverse parti. Le mie abilità sono state la pazienza e il metodo: non c’è stato bisogno di fare dottrina, le sentenze parlano da sé”.

“Il libro dell’avvocato Monti -ha concluso Corti- sarà per noi un’importante base di lavoro nell’attività di consulen-

za quotidiana che confluirà, in parte, anche nel nuovo sito di Federviaggio-Confturismo, ove verranno inserite le sentenze nella forma integrale.

Mentre con Faiat Service stiamo pianificando una serie di incontri di formazione per gli associati su tipologie contrattuali ancora scarsamente applicate ma di potenziale interesse per la categoria”.

### assistenza sanitaria

#### Consigli per la salute

Una bocca sana è prima di tutto una sicurezza per l'intero organismo. Denti non curati o infiammazioni gengivali possono diventare ricettacoli nonché portatori inconsapevoli di infezioni di ogni tipo.

La prima regola da tenere ben presente è una corretta e regolare pulizia dei denti, che deve avvenire

quotidianamente. Spazzolino: è lo strumento più importante per la prevenzione della carie e dei disturbi gengivali, perché è in grado di rimuovere i residui di cibo e la placca batterica.

Filo interdentale: dove non arriva lo spazzolino, arriva il filo interdentale. Se all'azione combinata di spazzolino e filo si aggiunge quella di un dentifricio, la battaglia per una corretta igiene orale diventa ancora più efficace, con denti più puliti grazie all'azione detergente e allo stesso tempo con un cavo orale più fresco.

Collutorio: svolge un'importante azione protettiva, in quanto impedisce il formarsi della placca, lasciando alla bocca una sensazione di maggior freschezza.

Per chiarimenti e approfondimenti, medici e operatori della centrale operativa FAST rispondono al numero verde gratuito 800 016639.

[www.fondofast.it](http://www.fondofast.it)  
[info@fondofast.it](mailto:info@fondofast.it)



via Toscana, 1  
00187 Roma

**Le prestazioni del piano sanitario del Fondo Fast sono garantite da:**

**UNISALUTE**

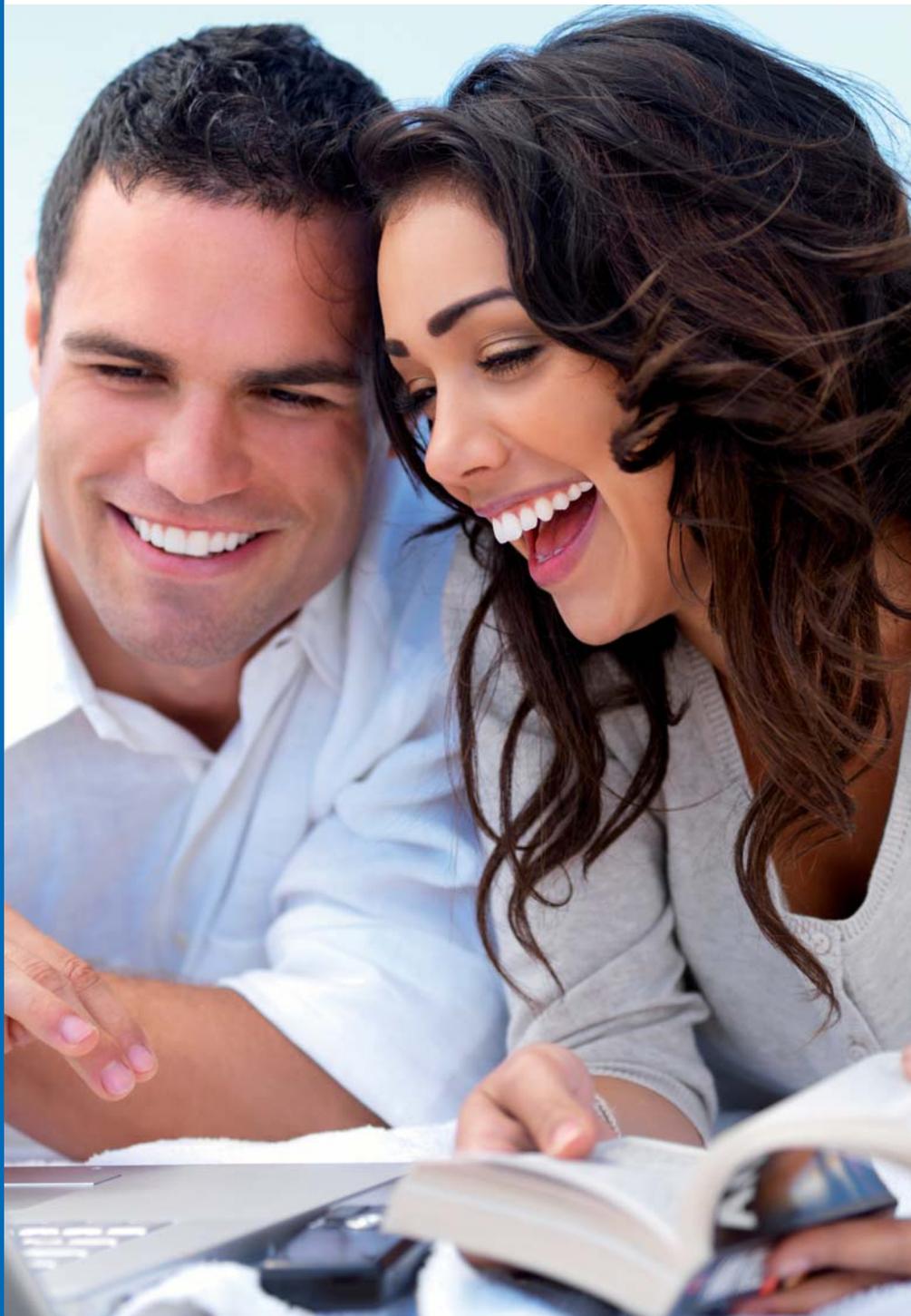


**UNIPOL**  
LUGF ASSICURAZIONI



# italyHOTELS

passion for hospitality



Chi sceglie la passione  
ha tutte le ragioni.



powered by  
**amadeus**  
Your technology partner



[www.italyhotels.it](http://www.italyhotels.it) Il portale degli albergatori italiani creato da Federalberghi in partnership con Amadeus Italia.

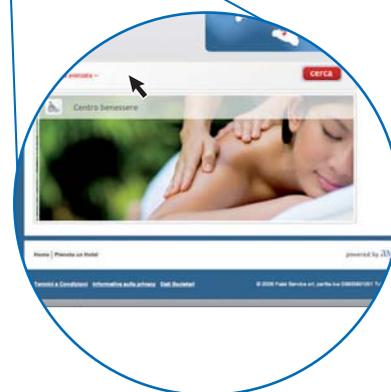
Veloce e di semplice utilizzo, il sito offre un database aggiornatissimo sulle strutture ricettive e consente di effettuare ricerche mirate e prenotazioni garantite in pochissimi click! Appena nato è subito cresciuto e ad oggi moltissimi visitatori hanno già potuto valutarne la grande comodità.

Oltre a presentare le loro offerte, gli albergatori trovano qui lo strumento ideale per promuovere la loro immagine e farsi conoscere. Aderendo al portale è possibile modificare on line il profilo del proprio albergo in modo semplice e rapido inserendo aggiornamenti sui prezzi e sui nuovi servizi, così da offrire ai Clienti informazioni sempre aggiornate.

Un unico portale di accesso dove trovare:

- tutti gli alberghi italiani
- la visione completa di un mercato altamente competitivo
- un nuovo modo di fare business
- commissioni estremamente vantaggiose

Provate anche voi le potenzialità di [www.italyhotels.it](http://www.italyhotels.it)



Per ulteriori informazioni su come inserire il tuo Hotel:

[supporto\\_hl@italyhotels.it](mailto:supporto_hl@italyhotels.it)

[www.italyhotels.it](http://www.italyhotels.it)