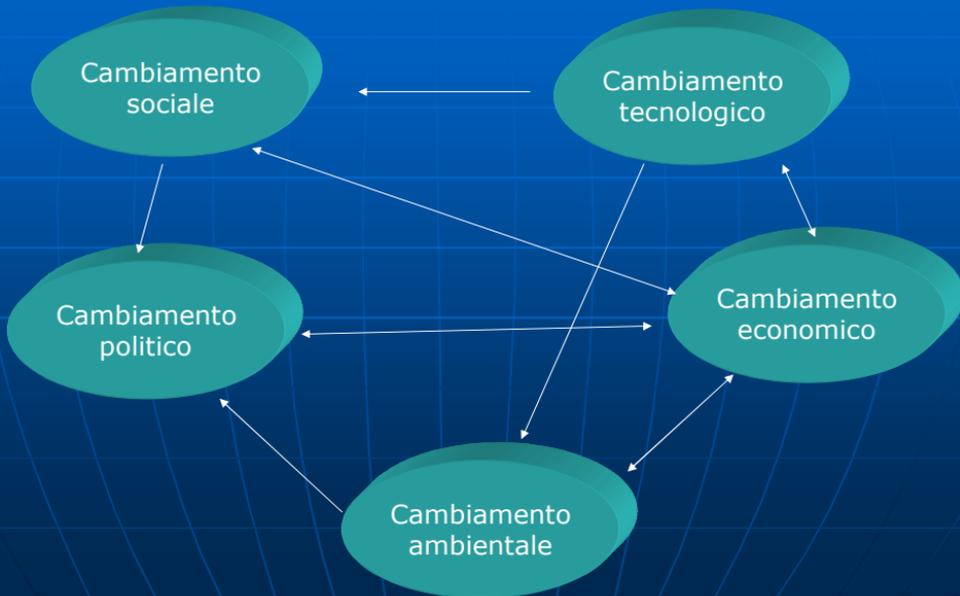


Itinerari turistico-responsabili: strumenti per attivare percorsi di qualità



Le forze del cambiamento



La qualità percepita dal turista è la risultante del confronto fra

Aspettative



Esperienza
vissuta

Trasporto
Ristorazione
Infrastrutture
Intrattenimento
Ricettività



Ma anche del sistema degli elementi naturali, culturali, artificiali, del sistema di relazioni che il turista ha instaurato con il territorio

La qualità di un viaggio è la sintesi fra la qualità “tecnica” dei singoli elementi di cui si compone la vacanza e la qualità di tutti gli elementi legati al territorio



Qualità dell'accoglienza

Qualità delle imprese

Qualità delle tradizioni

Qualità delle infrastrutture

Qualità dei servizi

Qualità della città

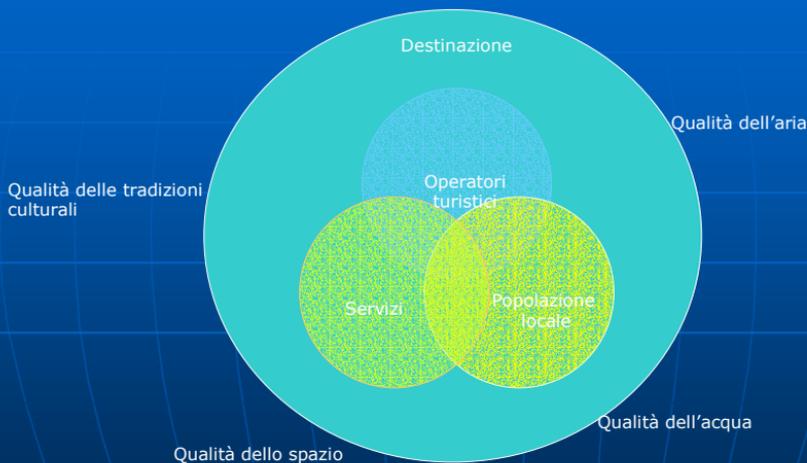
Qualità dell'ambiente

Poiché il prodotto dell'industria turistica è l'esperienza che il turista vive a livello di destinazione, egli si colloca al centro del processo, divenendo arbitro incondizionato della qualità della destinazione.



L'obiettivo di una destinazione turistica è garantire il benessere delle persone che la vivono temporaneamente, generando una propensione al ritorno (fidelizzazione).

Elementi di complessità della qualità di una destinazione turistica



Una destinazione turistica è un insieme molto complesso di prodotti, servizi ed esperienze. Il successo dipende dalla capacità di relazione, di interscambio e collaborazione tra i diversi protagonisti dell'offerta

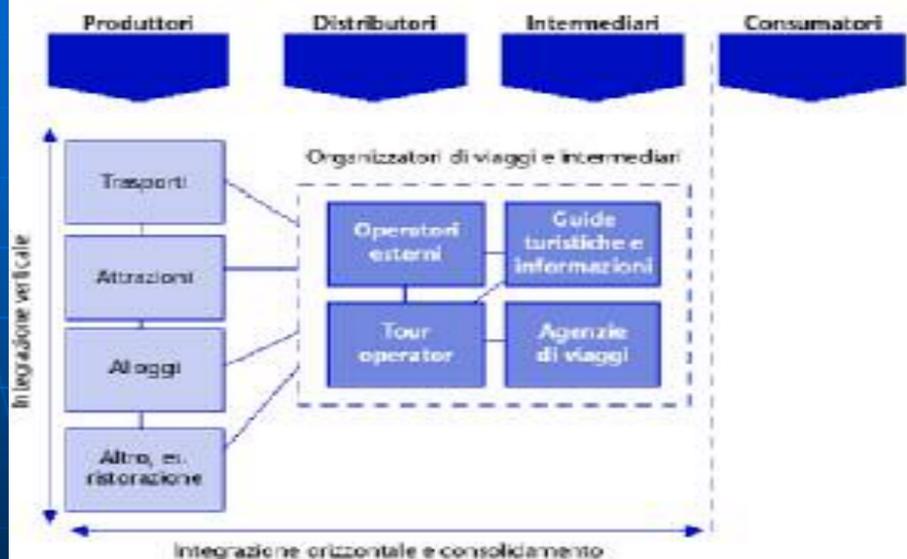


La gestione integrata della qualità: "approccio alla gestione delle destinazioni turistiche che mira alla massima soddisfazione del turista, nonché allo sviluppo delle economie locali, dell'ambiente e della qualità della vita della comunità locale"

Principali forme di aggregazioni



Un modello di turismo

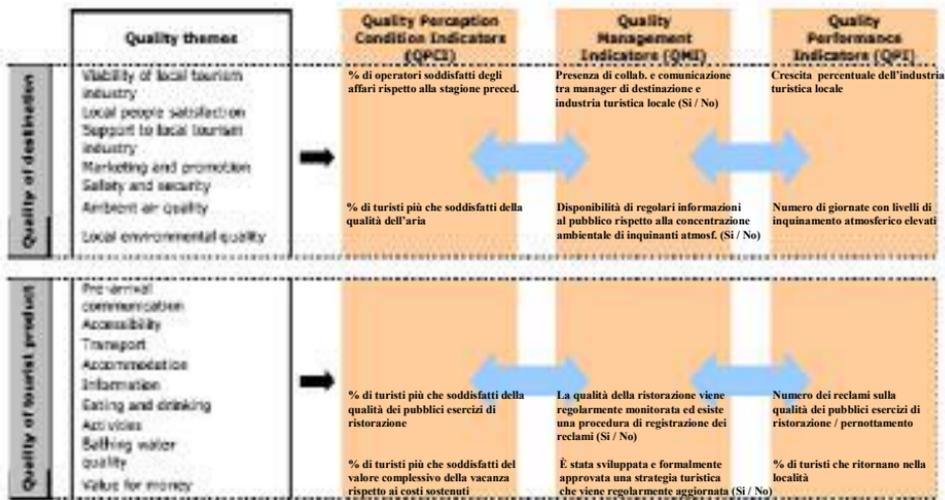


Da un insieme al Sistema

Un insieme può essere definito Sistema quando:

ciascun soggetto assume la consapevolezza delle interdipendenze che lo correlano con gli altri. Se queste mancano si indebolisce l'intera catena

QUALITEST



Per concludere

È necessario un grande cambiamento culturale, cambiamento che deve poggiare su un diverso sistema di valori fondato sull'aiuto reciproco, rispetto, sulla fiducia, sulla capacità di *saper lavorare insieme* su obiettivi comuni

Integrated Quality Management

