



## editoriale

### **Nuovi sistemi di Management** X

Giovanni Mattana

## tema

Turismo

### **La filiera turistica** X

Ugo de' Sperati

### **L'evoluzione dei Modelli Turistici** XX

Enzo Mataloni

### **Imprese Alberghiere** XX

Paolo Moreggio

### **Coniugare l'offerta dei bisogni** XX

Corrado Ceriani

### **Marketing innovativo** XX

Giulio Ferratini

# sommario

### **Customer satisfaction e Redditività** XX

Roberto Francini

### **Torino Alberghi** XX

Comitato AICQ Turismo

Nuove aree di Management

### **Il Change Management** XX

G. Rebora, E. Minelli

### **Knowledge Management** XX

Tiziano Casanova

### **Project Management** XX

Antonio Bassi

### **Le tecnologie ICT** XX

A. Bobbo, A. Candiello

## recensioni

### **Letto per voi** XX

### **settori e comitati** XX

Mario Cislighi, Alfredo Avellone, Giulio Cantu, Attilio Rampazzo

### **6 sigma** XX

P. Citti

### **corsi** XX

Redazione



## n. 2 marzo/aprile 2008

Edizione Nazionale AICQ  
Autorizzazione del Trib. di Torino  
n. 783 del Registro del 28/11/52

### **Direttore responsabile**

Giovanni Mattana

### **Redazione**

Annalisa Rossi

### **Segreteria di redazione**

AICQ - via Cornalia, 19  
20124 Milano  
Tel. 02 66712484  
Fax 02 66712510  
aicqna.redazione@aicq.it

### **Comitato editoriale e di supporto**

Composto da: Giovanni Mattana (coordinatore),  
Presidente AICQ, Sergio Bini, Fabio Borri, Dino Bogazzi,  
Egidio Cascini, Mario Cislighi, Paolo Citti, Piero Dettin,  
Caterina Matarazzi, Vincenzo Mazzaro, Paolo Moreggio,  
Anna Ruggeri, Franco Taccani, Italo Benedini.

### **Gestione editoriale Pubblicità e Pianificazione**

the C' comunicazione srl  
Via Orti 14 - 20122 Milano  
Tel. 02 36581150 - Fax 02 36581173  
www.the-c.it - thec@the-c.it

### **Editore, abbonamenti, grafica e impaginazione**

the C' comunicazione srl

### **Stampa**

Tipografica L. Monti srl - Saronno

Gli articoli di questo numero, pur ritenuti validi dagli editori per il loro contenuto, vengono pubblicati sotto la responsabilità degli Autori.

In conformità a quanto previsto dal D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e fatti salvi i diritti dell'interessato ex art. 7 del suddetto decreto, l'invio di Qualità autorizza AICQ stessa al trattamento dei dati personali ai fini della spedizione di questa pubblicazione.  
Diritti riservati - Pubblicità inferiore 50%

**Distribuzione:** La rivista - bimestrale - è stampata in 8.000 copie a numero e ha distribuzione nazionale. Viene inviata a tutti i Soci AICQ in abbonamento postale, e ai responsabili qualità delle aziende.

**Spedizione** in abbonamento postale - DL 353/2003 (conv. in L. 27/2/2004 n. 46) art. 1 comma 1 - DCB Milano. Prezzi di vendita per l'Italia: una copia € 5,00, copia arretrata € 10,00, abbonamento annuo (6 numeri) € 50,00; (12 numeri) € 95,00.

Per l'estero: una copia € 15,00.

Il pagamento può essere effettuato tramite versamento su c/c postale 26649467 intestato a:  
the C' comunicazione Srl  
via Orti 14 - 20122 Milano.