



sommario

editoriale

La competitività italiana: saremo capaci di costruire un progetto? 3

Giovanni Mattana

tema 1

Turismo

Una strategia per il Turismo 5

D. J. Winteler

Il web marketing 8

F. Cervi

Destagionalizzare - offrire benessere 14

G. Ferratini, P. Moreggio

L'Università per la Qualità nel turismo 18

D. Ciravegna

Mystery auditing 21

U. de' Sperati

La Qualità e le donne salveranno l'economia 25

C. Fioritti

Le celebrazioni per il 150° dell'Unità d'Italia 27

Intervista a P. Verri

tema 2

SG Integrati

Integrazione dei Sistemi di Gestione 30

la Redazione

L'educazione alla sostenibilità 35

M. Malagoli

Trasporti e sicurezza 39

G. Traversi

Vantaggi della certificazione integrata 41

L. Bettinelli

La gestione della business continuity 44

D. Faraglia

qualità dal mondo 48

a cura di Giovanni Mattana

letto per voi 52

a cura di Giovanni Mattana

corsi 53

Redazione



n. 2 marzo/aprile 2009

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 Comalia, 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, Claudio Rosso, Pietro Fedele,
Egidio Cascini, Mario Cislighi, Paolo Citti, Piero Dettin,
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

Alfaprint snc - 21052 Busto Arsizio (VA)

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.