

L'Assessorato al Turismo della Provincia di Verona ha il piacere di invitarVi alla terza edizione dell'Assise dell'Ospitalità Italiana in programma a Torri del Benaco, nei giorni 11 e 12 Ottobre 2012.

In un periodo di difficoltà per l'economia nazionale ed europea, il turismo continua ad essere una risorsa fondamentale per il nostro paese, naturalmente vocato all'ospitalità e capace di offrire una vastità di proposte per soggiorni e visite in grado di soddisfare molteplici tipologie di turisti. La scarsità di risorse economiche da investire nella promozione impone di concentrare ancora di più gli sforzi delle amministrazioni pubbliche che si occupano di turismo nelle attività di informazione ed accoglienza, che non devono essere considerate collaterali alla promozione, ma la devono integrare e, spesso, fungere esse stesse da veicolo promozionale.

L'Assise dell'Ospitalità Italiana è l'unico appuntamento nazionale che permette alle amministrazioni pubbliche regionali, provinciali, locali e alle loro articolazioni organizzative di avere un momento di incontro e soprattutto di confronto, per condividere esperienze e giungere ad una nuova progettualità, possibilmente condivisa da un numero sempre crescente di realtà, anche appartenenti a territori diversi.

Indubbiamente non può essere trascurato l'incerto futuro di alcune istituzioni e questo potrebbe incidere sulle dinamiche e sui rapporti futuri. Ma l'Assise è anche il luogo in cui ribadire l'importanza dell'accoglienza, che non può essere improvvisata e trasferita semplicemente, come una qualsiasi altra funzione, da un ente ad un altro. La professionalità e le competenze degli operatori dell'accoglienza debbono essere salvaguardate.

Ecco perché questo terzo appuntamento è particolarmente importante: per far sentire la voce di chi oggi governa e pratica l'ospitalità.

Anche questa terza edizione è il frutto di un lavoro svolto in stretta collaborazione tra i responsabili del Turismo della Regione Veneto, Regione Umbria, Provincia di Pesaro e Urbino, Provincia di Ferrara, Provincia di Verona, il dott. Giancarlo Dall'Ara e del coordinamento tecnico della commissione turistica della Conferenza delle Regioni.

InvitandoVi ad intervenire numerosi a questo importante appuntamento, che Vi ospiterà nella splendida cornice del Lago di Garda, Vi alleghiamo il programma dettagliato con relativo modulo di iscrizione, che Vi invitiamo a spedirci entro il 14.09.2012, per una migliore organizzazione dell'evento.

Dott. Ruggero Pozzani
Assessore al Turismo e allo Sport
Provincia di Verona

Giovedì 11 Ottobre 2012, Torri del Benaco - Auditorium del Palazzo del Turismo

- Ore 14.00** Accreditamento dei partecipanti
- Ore 15.00** Saluti istituzionali e introduzione ai lavori
- Ore 15.15** **Scenario dell'Accoglienza in Italia e nuovo ruolo degli IAT**
Relatore: Giancarlo Dall'Ara - Docente di Marketing del Turismo
- Ore 15.35** **La normativa delle regioni**
Relatore: prof. Gianluca Ciurnelli
- Ore 16.00** **DMO e IAT, il modello romagnolo**
Relatori: Giancarlo Dall'Ara - Docente di Marketing del Turismo, Gianluca Bagnara - Presidente Cervia Turismo, Marcello Baldacci - Direttore Rimini Reservation
- Ore 16.20** Coffee break
- Ore 16.40** **Servizi IAT e Destination Management. La sfida dell'integrazione per un'Accoglienza di qualità.** Introduzione del prof. Paolo Desinano - CST
- Ore 17.00** **Innovazione ed Accoglienza Turistica: creare reti qualificate ed offrire un prodotto turistico integrato. Best practice d'Europa e possibili applicazioni per le destinazioni italiane.**
La piattaforma e-Tourism di New Mind per le Destinazioni Turistiche Italiane. L'esperienza di Liverpool.
Relatore: Andrew Abram - Direttore New Mind, Soluzioni di e-Tourism, Liverpool
- Ore 17.35** **Il ruolo di supporto degli uffici turistici nei confronti di Enit ed Easy Italia**
- Ore 18.00** **Intervento dell'Assessore al Turismo della Regione Abruzzo**
Dott. Mauro Di Dalmazio - Presidente Coordinamento Stato/Regioni
- Ore 18.15** **Introduzione ai Gruppi di lavoro:**

Loris Danielli - Amministratore Unico Provincia di Verona Turismo;
Monica Fondriest - Servizi Turistico Ricreativi, Provincia di Verona;
Antonella Tiranti - Direzione Turismo, Regione Umbria;
Ignazio Pucci - Promozione e Gestione Attività Turistiche, Provincia di Pesaro e Urbino;
Roberto Ricci Mingani - Servizio Turismo, Provincia di Ferrara;
Giancarlo Dall'Ara - Docente di Marketing del Turismo;
Massimo Grandicelli - Area Politiche del lavoro, Sociali, Culturali e Turismo
- Ore 18.30** Fine lavori
- Moderatrice:** Silvia Vaccarezza – Giornalista Rai/Tg2
- Ore 20.00** Cena in riva al lago, porticciolo di Torri del Benaco

Venerdì 12 Ottobre 2012, Torri del Benaco

TEAM 1 "NORMATIVE A CONFRONTO" - Coordinamento a cura della Regione Umbria e della Provincia di Verona.

ore 9.30 – 13.00 Sala Hotel Del Porto

Approfondimento delle tematiche affrontate nell'intervento del convegno, utili per un'armonizzazione delle normative regionali e per individuare criticità e possibili interventi risolutivi da proporre a livello nazionale. Verrà presentato anche il caso "Trentino", in termini di evoluzione normativa e organizzativa, a cura del prof. Alceste Santuari dell'Università di Trento.

TEAM 2 "INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA 2.0" - Coordinamento a cura di Giancarlo Dall'Ara e di Edoardo Colombo, esperto di Innovazione e comunicazione digitale.

ore 9.30 – 13.00 Chiesa sconsacrata di San Giovanni

Il tavolo di lavoro intende approfondire le tematiche dell'Accoglienza online presentando casi di eccellenza e progettualità.

TEAM 3 "CASI DI ECCELLENZA NELL'ACCOGLIENZA TURISTICA" - Coordinamento a cura della Provincia di Pesaro – Urbino e della Provincia di Ferrara.

ore 9.30 – 12.00 Sala consiliare del Castello Scaligero

ore 12.00 – 13.00 Presentazione progetto **"Giovani proposte per l'Accoglienza del futuro"***

La creatività e l'innovazione rappresentano anche nell'Accoglienza una delle principali chiavi di successo. Ascoltare con entusiasmo le esperienze virtuose realizzate in altri contesti, può rappresentare uno dei principali stimoli per sperimentare formule innovative nella propria realtà e affrontare e risolvere vecchi e nuovi problemi.

*Segnalate il vostro caso di eccellenza. Formato power point, non oltre n. 5 diapositive da inviare a: assise@provinciadiveronaturismo.it entro il **15.09.2012**.*

ore 13.00 Light lunch

*** Vedi regolamento bando di concorso e moduli di iscrizione.**