

Rapporto di Riesame Annuale 2017

Denominazione del Corso di Studio: Progettazione e gestione dei sistemi turistici

Classe: LM-49

Sede: Macroarea Lettere e Filosofia – Via Columbia 1-00133 ROMA

Dipartimento di riferimento come da SUA CdS 2016: Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società

Gruppo di Riesame

Componenti obbligatori

Prof.ssa MARINA FACCIOLI Responsabile del CdS – Responsabile del Riesame

Sig. Arsì Cristiano; Sig. Cecchin Elio: Rappresentanti degli studenti

Altri componenti

Prof. GIOVAN BATTISTA FIDANZA Docente del CdS e Responsabile/Referente Assicurazione della Qualità del CdS

Prof. FERDINANDO DANDINI de SYLVA Eventuale altro Docente dell'Ateneo

Dr. Giancarlo Di Santi Tecnico Amministrativo con funzione di Responsabile Ufficio Attività Didattiche del Dipartimento

Dr. Marco Misischia Rappresentante del mondo del lavoro

Sono stati consultati inoltre: Prof. Nicolò Costa, Prof. Ernesto Di Renzo, Dr.ssa Laura Ciccarelli

Il Gruppo di Riesame si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando come segue:

28/09/2016

Oggetto della discussione: verifica dei risultati conseguiti e programmazione delle attività formative e organizzative del CdS; proposte di miglioramento dell'offerta sulla base delle opinioni espresse dagli studenti; perfezionamento del curriculum in Lingua inglese già discusso; proposta per ulteriore diversificazione ed arricchimento dell'offerta formativa; organizzazione definitiva della proposta per un ridimensionamento dei 24 CFU della Prova Finale;

Il Gruppo di Riesame si è riunito nel corso dell'anno anche nelle seguenti date:

22/02/2016 ;

Oggetto della discussione: inizio della discussione inerente al ridimensionamento dei CFU della Prova Finale da 24 a 18; aggiornamento sui risultati conseguiti dall'Associazione " Young Professionals in Tourism and Hospitality Management "; proposta relativa alla realizzazione di un Incubatore per l'attivazione di Start up nel Turismo sulla base di progetti di giovani laureati;

12/05/2016;

Oggetto della discussione: discussione per l'allestimento e l'organizzazione di un curriculum in Lingua inglese nella prospettiva di procedere in un percorso di internazionalizzazione dell'offerta formativa; ampliamento delle relazioni con amministrazioni locali ed aziende al fine di agevolare

l'approccio degli studenti al mondo del lavoro;

In particolare, sono state dedicate per questo corso circa 3 ore alla presentazione e discussione delle opinioni degli studenti.

Presentato, discusso e approvato in Consiglio di Dipartimento in data: **28/11/2016**

Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio di Dipartimento/Giunta di Facoltà

Rapporto di Riesame annuale sul Corso di Studio- 2017

1 - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivi:

INTEGRAZIONE DELLA FILIERA DI FORMAZIONE NEL TURISMO: Triennale/magistrale

Gli obiettivi relativi a questa fase del percorso formativo del CdS sono stati nel corso dell'ultimo anno accademico coerenti con gli interventi correttivi proposti **nel punto 1/1-c del Rapporto di Riesame Annuale-2016**.

Ci si è proposti un'azione di definizione delle competenze specifiche da perseguire da parte del CdS, come risultato dell'integrazione evolutiva con le finalità degli insegnamenti e delle pratiche didattiche già attivate nel triennio, in termini di aggiornamento e implementazione continui della portata professionalizzante del corso e delle azioni di internazionalizzazione.

Obiettivo di base si è confermato nell'acquisizione di una caratterizzazione originale da parte del CdS stesso, per la capacità di guardare al territorio come tema nuovo, in grado di funzionare come contesto privilegiato di processi turistici, non più solo obiettivo di studiosi di Scienze della terra, Geografi, Economisti territoriali, Urbanisti, Sociologi del territorio, ma in forma congiunta da parte di questi, come specialisti di percorsi e filiere interconnesse fra aree disciplinari e, insieme, tra filiere stesse della produzione.

Il territorio si dimostrato un dato privilegiato per il perseguimento degli obiettivi citati, secondo alcuni percorsi lungo i quali è stato possibile intraprendere coerentemente azioni interdisciplinari. E' stato perseguito l'obiettivo di una integrazione fra discipline aziendali, interessate sempre più alla messa in atto di *network* (reti di imprese che valorizzano le reti territoriali, con particolare riferimento alle tradizioni del Made in Italy), sociologiche, volte allo studio dei processi culturali e comunicativi, e storico-artistiche, sulla base di una acquisizione del concetto complesso e trasversale di "patrimonio territoriale".

Questi obiettivi, alla base di azioni correttive già intraprese nell'anno passato, si sono confermati ineliminabili, per la portata trasversale della stessa disciplina che interessa il processo turistico, in cui l'emergere dell'esigenza di ruoli e mansioni in cambiamento continuo procede trasformando progressivamente, alla base, la fisionomia stessa dell'intero processo.

Azioni intraprese:

FORMAZIONE DI FIGURE PROFESSIONALI COMPLESSE, IN GRADO DI INTEGRARE SAPERE UMANISTICO E TECNICO, IN CONTESTI NAZIONALI E INTERNAZIONALI

INCONTRI DI STUDIO PER LA CONOSCENZA DEL FUNZIONAMENTO DI RETI D'IMPRESA

INCINTRI DI STUDIO PER LA CONOSCENZA DELLE CONDIZIONI DI INTEGRAZIONE OCCUPAZIONALE NEL TURISMO FRA ITALIA E ROMANIA

Nel quadro di approcci operativi e azioni di programmazione del turismo essenzialmente caratterizzati dall'intenzione di operare entro *network* e reti d'impresa, il CdS ha perseguito la formazione di "nuovi" tecnici, umanisti creativi e produttivi, secondo la fisionomia originale del CdS stesso, ricca di contenuti aziendali e di *business* e, insieme, saldamente specializzato in rinnovate modalità dell'offerta formativa in materia storico-artistica. Dunque, in grado di creare figure impegnate nell'organizzazione di infrastrutture di servizio per la difesa e la riproduzione di *milieu* ambientali e nuove pratiche di relazione con la natura, per il recupero di identità culturali e per la ricostituzione di tradizioni ancora competitive, per lo sviluppo della comunicazione dell'immagine di soggetti territoriali e aziendali, per la diversificazione dei percorsi di *marketing*, per la gestione di contesti ospitali di originale concezione, e per la creazione di prodotti turistici

connessi alla progettazione di esperienze nel turismo religioso, nella fruizione museale, ecc.

L'integrazione delle discipline territoriali con le discipline storico artistiche è iniziata e continua in forme progressive mediante l'assegnazione di tesi congiunte fra geografia, politica territoriale, analisi della sostenibilità ambientale, da un lato, e archeologia, storia dell'arte moderna e contemporanea, dall'altro. Vengono presi in esame casi di turismo religioso connessi a chiese e sedi di culto di diverse nazionalità, insediati a Roma, che funzionano da attrattori culturali e sociali per i gruppi di popolazione delle stesse nazionalità, visitatori o residenti nella città. E inoltre, casi di studio della contestualizzazione di opere d'arte, di cui si individuano le potenzialità per la trasformazione delle stesse come prodotti turistici; e casi di studio degli effetti culturali esercitati da vicende di radicamento territoriale nella storia di percorsi e/o figure della tradizione artistica nazionale e internazionale.

Tutto questo è stato perseguito guardando costantemente, come parametro di riferimento, a quanto si sta proponendo nella gestione dell'offerta formativa e operativa del turismo a diverse scale internazionali, con particolare attenzione al coinvolgimento di gruppi di popolazione dell'Est europeo (Romania, in particolare) che guardano all'Italia come contesto privilegiato per l'attuazione di propri specifici programmi di sviluppo culturale.

Queste azioni hanno preso forma mettendo a valore, tuttavia secondo modalità relazionali idonee, esperienze di internazionalizzazione già collaudate, intraprese con successo da alcuni anni da parte del CdS.

A questo proposito, alle relazioni con il Brasile (UERJ/Area Geografico-Territoriale), la Francia (Paris1/Area Geografico-Territoriale e Paris3 - Sorbonne Nouvelle/Area Geografico-Territoriale ed Economico-Statistica), l'Algeria (Centre Universitaire Larbi Ben M'hidi Oum el Bouaghi/Area Economico-Statistica), gli Stati Uniti (Pennsylvania State University, Behrend College-Erie/Area Storia dell'Arte Moderna) si sono aggiunti, nell'ultimo anno, i contatti con la Spagna (Universitat de Lleida/Area Storia dell'Arte Moderna) e il Regno Unito (Università di Brighton/Area Geografico-Territoriale).

Questo è avvenuto attraverso esperienze di didattica integrata di *visiting professorship* fra le università citate e il nostro Ateneo, e attraverso soggiorni di studenti stranieri nell'università di Roma "Tor Vergata", in corsi Erasmus e nell'ambito della co-tutela del Dottorato "Beni culturali e Territorio". Questa esperienza di co-tutela ha interessato le attività del CdS perché i dottorandi stranieri ne hanno frequentato gli insegnamenti, in particolare delle discipline territoriali e linguistiche, stabilendo contatti con altri studenti e docenti nell'ambito di comuni interessi di studio e consolidando reciproche relazioni.

Risultato positivo delle azioni intraprese è evidente dall'integrazione di alcuni laureati nel mondo del lavoro, in ambiti di professionalità altamente competitivi, non solo a scala nazionale ma anche, in molti casi, internazionale. Argomento che sarà trattato più ampiamente nel **punto 3 del presente Rapporto di Riesame annuale-2017**.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

MOLTO SODDISFACENTE

L'integrazione interdisciplinare procede in modo ottimale nell'ambito dello studio del patrimonio culturale ampiamente inteso, fra aree di competenza storico-artistica, aziendale e territoriale.

Si affrontano con interesse le dinamiche relative alle configurazioni reticolari delle relazioni fra imprese cercando di seguirne la variabilità, attraverso tesi di laurea e aggiornamenti dell'offerta didattica.

Le relazioni con il mondo culturale dell'Europa dell'Est sono sempre in misura maggiore oggetto di tesi di laurea e di un continuo approfondimento dell'offerta didattica, in risposta alla domanda espressa dai numerosi studenti che provengono da quelle aree.

Si presenta apprezzabile lo stato di avanzamento delle relazioni internazionali, che si sono ampliate e diversificate progressivamente. E' in via di definizione un accordo con l'Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Procede anche l'azione di ampliamento e approfondimento delle relazioni con il mondo del

lavoro, a scala nazionale e internazionale. I laureati del CdS stanno progressivamente entrando nel contesto di nuove professionalità che dimostrano la messa a punto di percorsi di superamento e di reimpostazione della divisione convenzionale fra competenze umanistico-teoriche e tecnico-operative.

Spunti di dibattito critico sono stati forniti agli studenti del CdS sulla base della partecipazione di docenti e laureati del Corso stesso a progetti congiunti di ricerca (in questo ambito) è stata prodotta una pubblicazione italo/brasiliiana dal titolo "*Turismo e territorio no Brasil e na Italia. Novas perspectivas, novos desafios*") e al *Seminario Internacional Turismo, Natureza e Cultura: Dialogos Interdisciplinares e Politicas Publicas*, tenutosi tra fine maggio e inizio giugno 2016 presso l'UFRJ, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

IL BILANCIO E' POSITIVO

Il ritorno alla proposta in modalità didattica in presenza, nell'a.a. 2014/2015, del CdS triennale "Scienze del turismo", che si trova attualmente a intraprendere il terzo anno in questa rinnovata modalità, ha generato effetti specifici dal punto di vista di un aggiornamento delle prospettive formative dell'intera filiera triennale/magistrale.

L'andamento delle iscrizioni al CdS magistrale in oggetto ha continuato a presentarsi complessivamente positivo, con valori di incremento evidentemente positivi rispetto ai dati del precedente a.a.

Gli iscritti al CdS per l'a.a. 2015-2016 sono 116, di cui 88 provenienti da altre università. Circa il 20% degli iscritti proviene dall'estero, secondo una distribuzione delle provenienze sostanzialmente invariata rispetto al precedente Rapporto di Riesame Annuale (Europa centro/orientale, Cina, Egitto, Iran). I Paesi medio-orientali si presentano come bacino di utenza progressivamente in incremento, sulla base degli ultimi dati.

Gli immatricolati dell'a.a. 2015-2016 sono 50, con prevalente provenienza da Università del Mezzogiorno d'Italia, dalle regioni Campania e Sicilia, con l'aggiunta, secondo i dati più recenti, di alcuni studenti provenienti da Atenei dell'Italia settentrionale (soprattutto Bologna). Il 10% circa degli immatricolati proviene da Paesi esteri.

Gli immatricolati per l'a.a. 2016-2017 erano 45 al 3 novembre 2016 (se ne prevedono dunque in numero maggiore considerando la presenza di altre tornate di iscrizione).

I CdS triennali interni, di provenienza, sono principalmente quelli già indicati nell'ultimo Rapporto di Riesame Annuale ("Beni culturali per operatori del turismo", "Beni culturali" e CdS di materia linguistica della Macroarea. Ancora considerevole la provenienza di laureati triennali in corsi di turismo dall'Università "Sapienza").

La domanda riflette il cambiamento di professioni e prodotti del turismo. Dai colloqui svolti nell'ambito delle procedure per l'immatricolazione si va riscontrando un miglioramento continuo della preparazione di base degli studenti. E' in crescita anche l'interesse ad esperienze internazionali. Circa il 10% degli studenti affronta un Erasmus nel corso della carriera accademica.

I laureati dell'anno 2016 sono 59, in crescita rispetto al dato dello scorso anno.

Ha svolto attività di tirocinio/stage o di lavoro, riconosciute dal CdS, il 93,3% sul numero degli iscritti.

Continuano ad essere modesti i dati degli iscritti "fuori corso" (circa l'11% del totale tra a.a. 2014/2015 e 2015/2016).

Soltanto 5 studenti non si sono iscritti all'anno successivo. Fra questi va considerato come 1 abbia conseguito la laurea e solo 4 abbiano invece chiesto "rinuncia agli studi".

Secondo dati Almalaurea, sulla base dei Questionari a cui hanno risposto 31 laureati, circa l'87% degli studenti risulta laureato al termine della regolare durata del CdS.

1-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo:

FORMAZIONE NEL TURISMO SULLA BASE DEI CONCETTI DI APPARTENENZA/PARTECIPAZIONE TERRITORIALE

Gli obiettivi che il CdS si propone seguono il cambiamento delle tipologie di consumo che condizionano la domanda di prodotto turistico e, insieme, il cambiamento degli approcci interpretativi, di carattere teorico e pragmatico, al processo. In termini operativi, soprattutto in considerazione del crescente rilievo assunto dalle dinamiche partecipative nel campo delle scelte territoriali, è essenziale saper leggere e interpretare dinamiche spontanee di appartenenza ai luoghi che molto hanno a che fare con comportamenti "resilienti" messi in atto da parte di soggetti territoriali sensibili al cambiamento e capaci di gestirlo dal di dentro per trarne spinta alla crescita e, dunque, competitivi in quanto tali. Ogni disciplina può far propria questa lettura, mediante un progressivo riposizionamento e una apertura interattiva e interdisciplinare dei propri campi di ricerca e formazione.

Azioni da intraprendere:

INTEGRAZIONE DI INSEGNAMENTI IN LINEA CON I CONCETTI CITATI, ANCHE IN TERMINI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE

Vanno messi in atto e perfezionati percorsi formativi volti a registrare queste tendenze interpretative. A seguito di richiesta degli studenti, sulla base dell'esperienza formativa svolta nell'ultimo anno accademico e delle esigenze di approfondimento emerse, soprattutto per una formazione che avvii al dialogo con le amministrazioni territoriali, ci si propone un approfondimento di alcune materie di insegnamento. In particolare sono previsti corsi di didattica integrativa e Laboratori in materia di:

Uso e applicazione dei Sistemi Informativi Geografici (Gis);

Diritto pubblico per il turismo;

Marketing degli eventi ;

Bilancio delle aziende operanti nel settore turistico;

Comunicazione nel marketing turistico;

Marketing "emozionale" e strategia territoriale;

Turismo e nuova "creatività".

ISTITUZIONE CURRICULUM IN LINGUA INGLESE "Tourism Strategy and Cultural Heritage in Italy"

Un'azione importante in termini di approfondimento della portata professionalizzante della didattica del CdS riguarda la programmazione, in vista dell'entrata in funzione nell'a.a. 2017/18, di un Curriculum in lingua inglese, dal titolo "Tourism Strategy and Cultural Heritage in Italy", destinato a studenti stranieri e italiani. Da un lato è evidente, e da valutare come quanto mai opportuna, l'intenzione di consentire una formazione in materia turistica che faccia riferimento alle tradizioni dell'ospitalità italiana e del Made in Italy, rivolta a un'area di domanda considerevole, finora valutata come proveniente in particolare dall'Europa dell'Est, dall'Asia, dal Sud America.

Dall'altro, l'obiettivo è nel consentire agli iscritti italiani l'ingresso in un corso che apra prospettive di formazione e qualificazione di cultura anglofona, con il conferimento di un doppio titolo di laurea, in lingua italiana e inglese. **V. Rapporto di Riesame Ciclico-2017, a cui è allegato il programma didattico del Curriculum in lingua inglese.**

AZIONE PROFESSIONALIZZANTE NEI CONFRONTI DEL CDS MEDIANTE RIDIMENSIONAMENTO, DA 24 A 18, DEI CFU DELLA PROVA FINALE

Un'altra azione ritenuta necessaria dal CdS in vista di una redistribuzione delle attività formative in senso professionalizzante, si pone in linea con un altro obiettivo da raggiungere in forma compiuta nell'A.A. 2017/18. Questo riguarda la richiesta, già avanzata al CUN sulla base della delibera del Consiglio di Dipartimento di afferenza, di modifica dell'Ordinamento didattico della Classe di Laurea LM49 per il ridimensionamento dei CFU della Prova finale da 24 a 18. Questa azione consentirà di liberare un modulo di

6 CFU da destinare a ulteriore formazione specialistica in campo linguistico (prevista la lingua inglese) o all'incremento del carattere professionalizzante del CdS mediante aumento delle ore da destinare a Tirocinio o Stage formativo presso aziende.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Le azioni relative al processo continuo di aggiornamento dei contenuti specialistici e professionalizzanti dell'offerta sono previste sulla base dell'acquisizione di docenti, entro le scadenze previste dalla regolare programmazione dell'offerta.

L'istituzione di un Curriculum in lingua inglese richiede come modalità specifica l'istituzione di una Convenzione interuniversitaria fra il nostro Ateneo e una Università straniera di lingua inglese.

La modifica dell'Ordinamento didattico della Classe di Laurea LM49, mediante richiesta al CUN per la modifica del numero di CFU da destinare alla Prova finale richiede, oltre all'iter amministrativo che ne dovrà consentire la fattibilità, l'ampliamento delle relazioni con le parti sociali, ovvero con il mondo aziendale privato e con i soggetti/attori dell'intervento pubblico-istituzionale, che saranno garanti dello svolgimento di tirocini e stages. Si richiede, dunque, un approfondimento di questi percorsi, già ampiamente favoriti dal CdS mediante scambi reciproci, attraverso il coinvolgimento di soggetti esterni in seminari e incontri che si svolgano nell'Università e mediante l'assegnazione di contratti di docenza a esperti esterni all'Università.

A TALI AZIONI SI LAVORERÀ NEL CORSO DEL CORRENTE A.A., mediante richiesta di risorse e assunzione di responsabilità, in particolare nella forma della destinazione di specifico personale docente per quanto riguarda la formazione in lingua inglese e nell'organizzazione di reti relazionali sempre più diversificate con il mondo del lavoro. Le scadenze previste per l'attuazione di queste tipologie di intervento coincidono con la fine dell'anno accademico in corso, così che le azioni stesse possano entrare in funzione all'inizio del prossimo. Risorse e responsabilità saranno situate e condivise, secondo le competenze di ciascuno, nel collegio dei docenti del CdS e nell'ambito dei nuovi soggetti che saranno coinvolti.

LA VALUTAZIONE DELLE AZIONI PREVISTE INIZIERÀ NEL 2017 E CONTINUERÀ IN ITINERE NEL CORSO DELL'A.A. 2017/18

2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo 1:

MIGLIORAMENTO DELLA FORMAZIONE NELL'USO DELLE TECNOLOGIE

L'obiettivo legato all'esigenza da parte degli studenti di una formazione aggiornata e operativa nell'uso delle tecnologie è stato raggiunto in buona parte e continua a proporsi in via prioritaria.

Questo obiettivo è stato raggiunto non solo attraverso un incremento, una diffusione crescente e un miglioramento dell'uso di programmi informatici *open source*, dunque accessibili al vasto pubblico e utilizzabili continuamente dagli studenti fuori dei laboratori universitari, ma anche attraverso un ripensamento dei contenuti della didattica, in linea con la trasformazione del prodotto e del consumatore turistico.

Azioni intraprese:

FORMAZIONE SULLA CO-CREATION DI PRODOTTO TURISTICO

Materie più specificamente tecnico-aziendali e di ambito storico-umanistico hanno approfondito argomenti e pratiche coerenti con la transizione tra internet 2.0 e 3.0 ponendosi progressivamente nella posizione di poter rispondere a un consumatore che voglia essere attore principale nella decisione/fruizione del prodotto: da "consumer" a "prosumer".

L'offerta formativa ha intrapreso diverse strade, coerentemente con i contenuti originali degli insegnamenti, per proporsi in linea con condizioni di mercato in cui il consumatore vuole partecipare alla creazione del valore ponendosi come soggetto sempre più selettivo, anche nei confronti di un continuo aggiornamento del proprio ruolo: dal sostituirsi a una parte di processo (organizzazione, certificazione della qualità, comunicazione, ecc.), al contribuire alla creazione di un nuovo prodotto o all'introduzione di un'innovazione, partecipando in prima persona a una sorta di "consumer co-creation".

Poiché non si tratta solo di un cambio di supporto ma di un cambio di comportamento sociale emerge la domanda di nuovi modelli di *business* e gestione manageriale in grado di coinvolgere il cliente, modelli co-creati da competenze sempre più ricche e complesse, sia scientificamente, dal lato dell'offerta, sia esperienziali, dal lato della domanda.

Si sta cercando di rispondere agli studenti che chiedono modalità per poter seguire, interpretare e gestire in modo propositivo alcune fasi del processo, soprattutto per quanto riguarda la crescita dei "mocal traveler" (MOBILE e soCIAL) che si distinguono non solo per la loro costante attività sui social network, ma anche per l'uso elevato di devices mobili per acquistare prodotti online tra cui viaggi (il 20% del fatturato dell'industria dei viaggi viene da mobile).

Questi contenuti sono stati presi in considerazione dagli insegnamenti rivolti a una fruizione di patrimoni culturali e territoriali "condivisa" fra utenti e operatori, a una innovativa pianificazione e gestione dell'ospitalità, alla guida all'allestimento di *business plan*, alla guida alla partecipazione a bandi e gare, al *management* di eventi programmato su base di analisi della soddisfazione dei consumatori, e in altri comparti della didattica.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

SODDISFACENTE - IN ITINERE

L'azione rivolta alla professionalizzazione e al rinnovamento della didattica, orientata a un più consapevole e avanzato uso del *web*, sta procedendo attraverso seminari/incontri/convegni specifici, organizzati come attività integrative della didattica erogata, che introducono nella formazione professionisti del settore, come soggetti/attori del cambiamento e della riqualificazione in senso innovativo delle professionalità nel turismo. Il processo ha proseguito grazie ad approfondimenti delle esperienze didattiche e all'azione

dell'Associazione YPTHM (v. punto 3/3° di questo Rapporto di Riesame Annuale).

In questi percorsi continua a presentare notevole rilievo l'apporto dei programmi di internazionalizzazione, avviati a funzionare a ritmi progressivamente più vivaci. Procede la partecipazione congiunta dell'Università di Roma Tor Vergata e dell'UERJ a programmi operativi per la ridefinizione e l'aggiornamento di indicatori statistici nella programmazione territoriale del turismo e per l'adeguamento a percorsi partecipativi messi in atto dai consumatori. Il CdS continua ad acquisire stimoli in questo senso, non solo grazie all'accordo interuniversitario, ma anche alla collaborazione con ambiti istituzionali quali la Segreteria per il Turismo dello Stato di Rio de Janeiro (Progetto ProDeTur-SeTur - *Pesquisa sobre Novos Indicadores para o Planejamento do Turismo no Estado do Rio de Janeiro*, Secretaria de Estado do Turismo, Rio de Janeiro).

Gli effetti di queste dinamiche di internazionalizzazione agiscono nei confronti del complessivo andamento del CdS attraverso contenuti che si riflettono nella didattica. Alcuni studenti hanno su queste basi scelto di fare tesi di laurea e, in qualche caso, di intraprendere attività di collaborazione alla gestione di esperienze nel mondo del turismo in Brasile.

Obiettivo 2:

ADEGUAMENTO STRUTTURE INFORMATICHE

Un altro obiettivo, **già presente** nel quadro delle azioni correttive già intraprese nel 2015 e citato **nel precedente Rapporto di Riesame Annuale 2016**, resta costantemente presente nella progettualità del CdS del tutto coerentemente con il senso dei percorsi evolutivi che il CdS sta seguendo. Si tratta dell'adeguamento e della specializzazione di strutture, aule e Laboratori informatici destinati a un rinnovamento della didattica in termini di acquisizione dell'uso delle tecnologie in forma coerente con gli obiettivi formativi di ciascuna disciplina..

Azioni intraprese:

COMUNICAZIONE DELL'ESIGENZA CITATA

Si è continuato ad effettuare azioni di comunicazione delle esigenze di riassetto dei Laboratori informatici e della messa a punto di Laboratori specialistici.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

ACQUISIZIONE DI UN PRIMO FINANZIAMENTO

Si è cominciato a registrare qualche risultato positivo. Nel corso del 2016 sono stati assegnati finanziamenti per l'acquisto di materiale informatico specialistico destinato alle esigenze di Laboratori didattici organizzati intorno ad alcune principali esigenze formative di alcune aree disciplinari della Macroarea. Una piccola parte di questi finanziamenti è destinata alla realizzazione di una applicazione informatica già sperimentata in una tesi di laurea del CdS.

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI

LA SITUAZIONE E' SODDISFACENTE

I dati relativi ai questionari compilati dagli studenti frequentanti, raccolti in modalità telematica dal Centro di calcolo di Ateneo ed elaborati per ogni Corso di Studio dal Nucleo di Valutazione, rivelano una percezione altamente positiva riguardo all'accettazione del carico di studio complessivo (85,6%) e della organizzazione annuale della didattica (85,6%). L'adeguatezza delle strutture, aule, laboratori e attrezzature, è risultata positiva per oltre l'84% degli studenti, dimostrando un miglioramento della percezione su questo punto. Anche l'opinione dei laureati che riguarda i giudizi sull'esperienza universitaria (elaborata attraverso i dati resi pubblici da Almalaurea per l'anno 2015) ha dimostrato un andamento positivo.

Riscontri positivi, con dati attorno e oltre il 90% dei pareri, hanno riguardato la puntualità e il rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni, l'organizzazione degli esami di profitto, la disponibilità e la chiarezza espositiva dei docenti, la pertinenza e l'utilità delle attività didattico/integrative (essenziali per la domanda di aggiornamento continuo in materia di turismo) e un buon riscontro ha avuto anche la proposta dell'offerta di un servizio di tutoraggio on-line.

Riscontro meno positivo, che ripropone un problema di concentrazione e sovrapposizione delle lezioni, ha avuto la domanda relativa alla distribuzione delle attività didattiche fra i due semestri.

Su questa importante tematica si deve continuare a lavorare nello spirito di collaborazione che contraddistingue alla base il CdS.

2-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo:

INCREMENTO DELL'ATTRATTIVITA' DEL CDS

Un obiettivo sempre più presente, perché funzionale al miglioramento dell'offerta e a un incremento dell'attrattività del CdS, si propone nel riassetto delle azioni di comunicazione e continuo confronto interno, mediante discussione critica, dei contenuti del Corso stesso, attraverso l'incremento di attività formative integrative che siano di stimolo a docenti e studenti, generando un *feedback* continuo che favorisca una sorta di autovalutazione *in itinere*.

Contestualmente, si pone l'obiettivo della comunicazione dei risultati formativi conseguiti, all'esterno del mondo accademico.

Azioni da intraprendere:

MIGLIORAMENTO DELLE AZIONI DI COMUNICAZIONE DI ESPERIENZE DIDATTICO-OPERATIVE ALL'INTERNO E ALL'ESTERNO DEL CDS

Riguardo all'obiettivo di un miglioramento delle capacità competitive del CdS anche in termini di comunicazione, vanno intraprese azioni di ampliamento e una diversificazione dei soggetti referenti, pubblici e privati, delle relazioni con imprese del settore e con le istituzioni pertinenti, e la comunicazione di eventi relativi a un riposizionamento della immagine del CdS.

Funzionale a un ottimale comportamento comunicativo da parte del Corso è anche la selezione, e comunicazione, delle eccellenze (a titolo di esempio, tesi da 110 o 110 e lode) riportate dai laureati del CdS. Punto, questo, da mettere in collegamento con il progetto di promozione del CdS come idoneo alla creazione di *startup*, v. punto 3 di questo Rapporto di Riesame.

Le azioni utili al raggiungimento di obiettivi che ormai si ripropongono con continuità, riguardano un miglioramento delle relazioni con l'esterno e con competenze tecnologiche, comunicative e professionali, anche attraverso un esercizio costante di analisi della percezione e dell'accettazione dell'uso delle tecnologie da parte dei consumatori/visitatori, e di capacità applicativa di strumenti e modelli competitivi.

REALIZZAZIONE E COMUNICAZIONE DI UNA ESPERIENZA DI APPLICAZIONE DI "AUGMENTED REALITY"

Per definire percorsi direttamente operativi in cui docenti e studenti possano "esercitarsi" e in linea con una valorizzazione progressiva della formazione nell'uso del *web*, ciascuna disciplina del CdS, coerentemente con il proprio percorso didattico, parteciperà nel prossimo a.a. a un'azione di applicazione della *augmented reality* a un contesto territoriale che costituisce una risorsa "eccellente" del bacino di utenza più prossimo all'Ateneo. L'applicazione riguarderà, infatti, la creazione di un prodotto turistico sul patrimonio storico e artistico di Villa Mondragone, complesso monumentale di grande rilievo nell'ambito delle Ville Tuscolane e Centro congressuale dell'Ateneo. Questa azione, che si inserisce opportunamente nel quadro degli obiettivi didattici professionalizzanti del CdS, consentirà anche la partecipazione del CdS a un bando regionale sulla

valorizzazione e riqualificazione di dimore storiche, ville e altri complessi monumentali. Il progetto, messo a punto nell'ambito di una tesi di laurea svolta nel Corso per una applicazione a un settore del Centro storico di Roma, realizzerà azioni di ricostruzione virtuale degli interni e del contesto paesaggistico della Villa, richiedendo un contributo informatico specialistico, azioni di restituzione di contenuti risultanti da analisi di fonti storiche documentarie, allestimento grafico di immagini e contesti logistici, e la definizione di "vocazioni" di sviluppo del relativo territorio come attrattore turistico complesso.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Ogni componente del CdS sarà chiamato a contribuire al perseguimento di obiettivi e azioni citati.

Riguardo all'esercizio applicativo, si auspica una collaborazione fra il CdS e società specializzate in applicazione di *Virtual Reality* e *Augmented Reality* ai beni culturali.

Ogni azione è prevista nel quadro di un complessivo coinvolgimento di docenti, studenti e collaboratori esterni del CdS, anche in vista di seminari/incontri/convegni specifici sul cambiamento e sulla necessaria riqualificazione in senso innovativo delle professionalità nel turismo, incontri che saranno organizzati come attività integrative della didattica erogata. **SI PREVEDONO ALMENO DUE INCONTRI ANNUALI CON I REFERENTI SU QUESTI PUNTI.**

Le scadenze previste per le azioni programmate riguardo ai punti citati coincidono con la fine dell'a.a. in corso. **ENTRO QUESTA SCADENZA SI PREVEDE LA COMUNICAZIONE DEI RISULTATI DELL'AVANZAMENTO DEL PROGETTO RELATIVO A VILLA MONDRAGONE.**

3 - L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo 1:

RICONOSCIMENTO PUBBLICO CLASSI LAUREA LM49 E L15

Il CdS, operando in qualità di soggetto protagonista delle relazioni tra formazione e occupazione, ha continuato a riproporsi il compito di interagire con la rete nazionale dei corsi universitari in materia di turismo, con la "Società Italiana di Scienze del Turismo" (SISTUR) e con le istituzioni, per richiedere che venga sanato il problema dell'accessibilità ai pubblici concorsi per le classi di laurea LM49 e L15.

Azioni intraprese:

RICHIESTA INTERVENTO LEGISLATIVO

La principale azione intrapresa, che ha ricevuto parere favorevole dal CUN, dalla CRUI, dal MIBACT e dal MIUR, è stata la richiesta di un intervento legislativo per l'inclusione delle stesse classi di laurea nei pertinenti bandi pubblici di ogni ordine e grado.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

NON SODDISFACENTE

La richiesta, pur condivisa da una rete di collaborazione nazionale già da alcuni anni in atto e già sollecitata al Ministro pertinente a partire da i primi mesi del 2014, continua ad attendere risposta.

Obiettivo 2

MIGLIORAMENTO DEL FUNZIONAMENTO DELLA YPTHM

Miglioramento e continuo aggiornamento dei contenuti dell'offerta collaborativa, di consulenza e formativa, messa in atto da parte dei giovani dell'Associazione *Young Professionals in Tourism and Hospitality*

Management (YPTHM), già citata nel **Rapporto di Riesame Annuale 2016**, per un crescente adeguamento dell'attività della stessa Associazione di fronte alle esigenze di studenti e nuovi laureati, dal momento della presentazione del proprio curriculum al possibile datore di lavoro, alla scelta e all'approccio diretto a diverse forme di attività professionali.

Azioni già intraprese ed esiti

PROMOZIONE DELL'IMMAGINE DELLA YPTHM

Sono già state intraprese azioni mirate di promozione del significato e delle effettive attività dell'Associazione YPTHM, mediante incontri di presentazione dell'Associazione stessa a studenti, laureandi e laureati.

L'attività dell'Associazione ha seguito un preciso programma di coinvolgimento degli studenti ancora in corso, mediante l'organizzazione di seminari, incontri, convegni che hanno portato nella nostra università operatori specializzati nel turismo, imprenditori, amministratori di aziende e di organismi territoriali, operatori della programmazione territoriale turistica. E anche mediante incontri *leisure*, come riunioni, eventi, cocktails in cui l'informazione professionale è avvenuta anche nel quadro di occasioni di intrattenimento.

Nel quadro delle azioni intraprese dalla YPTHM sono stati organizzati incontri con :

Direttore di NH Collection Giustiniano,

MICE Coordinator Manager di A.Roma Lifestyle Hotel Rome,

Contract Incoming Manager di Gartour H.T.S. Group (laureato nel CdS e iscritto alla YPTHM),

Corporate Human Resources Manager di Melià Hotel,

Direttore di Hotel Savoy a Roma (Revenue Manager).

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

SODDISFACENTE

La conoscenza dell'Associazione e l'adesione alle relative attività procedono con buoni risultati.

Si stanno svolgendo con successo alcune esperienze professionali direttamente riconducibili all'intervento dell'Associazione. Fra queste, la prima, che ha riguardato uno stage proposto dall'agenzia di viaggi Club Mondo, di Cittadini Viaggi, di Albano Laziale, mediante il bando "Garanzia Giovani", **esperienza citata, nella fase iniziale, nel Rapporto di Riesame Annuale 2016**, è tuttora in corso.

Altre esperienze occupazionali connesse alle azioni condotte dalla YPTHM sono in atto presso NH Hotel, MoodHotels, Urban Science e Oasis Collections (v. **punto 3/3-c in questo Rapporto di Riesame**).

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

SI PREVEDONO ALMENO DUE INCONTRI ANNUALI CON I REFERENTI DEL MONDO AZIENDALE COINVOLTI

La situazione occupazionale dei laureati del CdS si conferma soddisfacente.

Alle aziende con le quali il CdS si relaziona (nella quasi totalità di queste i nostri laureati sono stati assunti con diverse tipologie di contratti), già citate nell'ultimo Rapporto di Riesame (fra le principali, *Ega Worldwide Congresses & Events, Triumph Group International- Triumph Group Roma, Gruppo Meet, Gartour Destination Company, NH Hotel Group, Gruppo Hilton Hotels & Resorts, Boscolo Hotels, Gruppo Moodhotels, Blastness*) si sono aggiunte:

Federalberghi Roma e Lazio- Struttura con cui sono costanti occasioni di confronto con il CDS.

Federbaleari Italia- Struttura con cui sono costanti occasioni di confronto con il CDS.
Moodhotels – Struttura con cui sono costanti occasioni di confronto con il CDS.
Hotel Savoy di Roma
Londra & Cargill – Società Immobiliare De Gasperis spa
NH Collection Giustiniano
A.Roma Lifestyle Hotel Rome
ADA Lazio
Skal International
Manageritalia
Alitalia spa
Progetti Turistici srl – Booking e Mice&Groups Supervisor
Jumbo Grandi Eventi
OasisCollections
Strategieintegrate –Agenzia di Comunicazione/Marketing/Web–Struttura con cui sono costanti occasioni di confronto con il CDS.
MiBACT – Direzione Generale del Turismo– Consiglio per il Turismo sostenibile – Struttura con cui sono costanti occasioni di confronto con il CDS.
Fondazione Univerde – Struttura con cui sono costanti occasioni di confronto con il CDS.
Urban Science
Agenzia Regionale Parchi Regione Lazio
Herity International – Organismo Internazionale non governativo per la Gestione di Qualità del Patrimonio Culturale
Società Artigiana Scarchilli – Struttura con cui sono costanti occasioni di confronto con il CDS
Logitravel – Palma de Mallorca
Techover srl– Information & Communication Technology

3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo 1:

ATTIVAZIONE DI UN INCUBATORE PER START UP NEL TURISMO

Questa proposta viene sostenuta e continuamente implementata da parte del docente di *Business Plan*, componente del Gruppo di Riesame, e da un docente che collabora dall'esterno, titolare nel prossimo a.a. del Laboratorio "La comunicazione nel marketing turistico, piano emozionale e strategia territoriale ", come didattica integrativa dell'insegnamento "Geografia per la pianificazione del turismo ".

Azioni da intraprendere:

ATTIVAZIONE DI LABORATORI IN CUI SVILUPPARE I PROGETTI DI START UP

Allestimento di Laboratori di sviluppo, questi i veri e propri "incubatori", in cui i *team* che avranno risposto al bando e saranno stati selezionati saranno affiancati e supportati da consulenti (docenti e/o professionisti esterni) con l'obiettivo di completare l'analisi e lo sviluppo dell' "idea" presentata in risposta al bando.

Durante il periodo di sviluppo ogni singolo *team* dovrà:

- 1)Approfondire e formalizzare le ricerche sul mercato applicabili all'idea/prodotto, definire e dimensionare il mercato *target* ed analizzare il posizionamento competitivo nei confronti dei *competitors*;
- 2)Approntare, se necessario, prototipi del prodotto;

3) Sviluppare il piano di *marketing* & comunicazione e le strategie conseguenti;

4) Sviluppare nel dettaglio un *Business Plan* da presentare ai possibili investitori.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

SI PREVEDE DA PARTE DEL CDS UNA VALUTAZIONE DELL'ANDAMENTO DEL PROGETTO NON PRIMA DI UN ANNO

Le modalità di attuazione delle azioni presentate per la realizzazione di questo Obiettivo presuppongono un orientamento *in itinere*, funzionale a un incremento delle competenze dei *team* che si iscriveranno, per l'esercizio di specifiche capacità esecutive e organizzative necessarie a lavorare in gruppo, entro schemi di organizzazione e divisione delle mansioni.

Le risorse essenziali saranno costituite da docenti strutturati nel CdS e da esperti esterni, che lavoreranno insieme ai giovani secondo una divisione di responsabilità già stabilita nello Statuto del progetto di Incubatore. Non è possibile ad oggi prevedere scadenze nell'allestimento del progetto relativo a questo Obiettivo.

Obiettivo 2:

VALUTAZIONE DEL LIVELLO E DELLA QUALITÀ OCCUPAZIONALE DEI LAUREATI DEL CDS

Ripresa, con somministrazione di questionario aggiornato, dell'indagine già svolta nell'a.a. 2014/15, **citata nell'ultima edizione del presente Rapporto al punto 3/3-b**, rivolta a un accertamento delle condizioni di occupazione dei laureati del CdS, analisi mirata anche a conoscere i riscontri verificati da parte di occupati e aziende in merito alle competenze e alle aree di apprendimento risultate più specificamente funzionali alle attività in cui i laureati sono occupati.

Questa indagine si vuole proporre anche come obiettivo formativo nella misura in cui auspica diverse attività di costante monitoraggio per una sorta di autovalutazione delle dinamiche in atto all'interno del CdS, perché questo possa confrontarsi con più ampi contesti competitivi, sempre più articolati in termini di "*business*" delle informazioni.

Azioni da intraprendere:

MONITORAGGIO DELLA SITUAZIONE OCCUPAZIONALE DEI LAUREATI DEL CDS

Monitoraggio della situazione occupazionale con cui si confronta il CdS, mediante l'uso di dati forniti dal Centro di Calcolo d'Ateneo. Il monitoraggio viene realizzato da parte di studenti in corso, collaboratori dei diversi insegnamenti, nominati tutor dalla segreteria amministrativa, e docenti del CdS.

Azione importante da organizzare e "facilitare" è il coinvolgimento di studenti e collaboratori che, insieme ai docenti, si impegnino nella raccolta delle informazioni e nell'incontro con i laureati.

L'azione dell'Associazione "*Young Professionals in Tourism and Hospitality Management*", per l'originalità programmatica che la contraddistingue, trova spazio e deve essere incoraggiata anche all'interno di questo percorso di monitoraggio, costituendo già una base, in via di consolidamento, per l'attivazione di processi incrementali di apprendimento e di valutazione critica *in itinere* del confronto tra università e professione.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

SI PREVEDE LA VALUTAZIONE DELLE AZIONI DI MONITORAGGIO ENTRO UN ANNO

Il raggiungimento dell'Obiettivo presuppone modalità collaborative e divisione di responsabilità già in buona misura sperimentate nel CdS. Si auspica che l'indagine venga completata nel corso del prossimo anno.