

Primo Rapporto di Riesame ciclico – 2015

Denominazione del Corso di Studio :Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici

Classe : LM49

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

Dipartimento: Dipartimento Scienze Storiche, Filosofico-sociali, dei Beni Culturali e del Territorio

Primo anno accademico di attivazione: 2008/2009

Gruppo di Riesame

Componenti obbligatori

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

Sig.ra Tiziana Micheli, Sig. Mirko Etsi: Studenti

Altri componenti

Prof.ssa STELLA IEZZI (Docente del CdS e Responsabile/Referente Assicurazione della Qualità del CdS)

Prof. FERDINANDO DANDINI (Eventuale altro Docente del Cds)

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:

16/01/2015; 18/01/2015;

Oggetti della discussione: bilancio e programmazione delle attività formative e organizzative del CdS, acquisizione e discussione delle esperienze svolte da parte degli studenti; condizioni e sviluppi delle iniziative dei docenti nell'ambito dell'accompagnamento degli studenti al mondo del lavoro.

Presentato, discusso e approvato in Consiglio di Dipartimento/Giunta di Facoltà in data: **21/01/2015**

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

Rapporto di Riesame ciclico sul Corso di Studio–2015

1 – LA DOMANDA DI FORMAZIONE

1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

non compilata in questa fase

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

La definizione delle caratteristiche della effettiva, attuale, domanda di competenze nel settore del turismo è stata, in forma progressiva in questi anni, il filo conduttore del nostro lavoro, in relazione alla definizione di linee di miglioramento/aggiornamento delle nostre attività didattiche.

Gli obiettivi che ci siamo posti hanno guardato al cambiamento della domanda di formazione che proviene da campi diversi. Stanno cambiando infatti non solo le esigenze di aziende ed enti privati e pubblici di fronte a trasformazioni continue di tipologie e livelli di consumo nel turismo, ma sta cambiando la natura e la riconoscibilità dello stesso prodotto turistico e, soprattutto, sta cambiando la natura della partecipazione dei singoli soggetti a questo processo.

Infatti oggi sono i singoli che, individualmente o in aggregazioni di carattere civile, sociale, politico-culturale, sentono di entrare, più o meno consapevolmente nel processo territoriale di creazione di attrattività ambientale, culturale, relativa all'intrattenimento e "crescono" nella capacità di partecipare attivamente a questo processo.

Il turismo "partecipato" è infatti un campo vasto e articolato in cui vanno a confluire tanti differenti percorsi di rinnovamento che stanno emergendo nel settore.

Cresce dunque la complessità del modo di lavorare nel turismo e la complessità dello stesso modo di definire, intendere e comunicare tali opportunità di partecipazione, interazione, condivisione.

In un mercato in così rapida evoluzione è' necessario, quindi, saper anticipare le nuove esigenze, le nuove priorità, le nuove professionalità necessarie, in una parola definire le nuove figure professionali che saranno necessarie, per poter impostare di conseguenza l'offerta formativa rivolta agli studenti.

Le relazioni instaurate fra CdS ed enti e organizzazioni del mercato turistico si sono basate, all'atto della decisione/scelta da parte dei docenti del corso, su ricerche, analisi e studi di settore, perché fosse possibile valutare l'opportunità e l'efficacia dell'apporto di tali collaborazioni in termini di conoscenza e informazione specifica nei riguardi della qualità formativa dello stesso Corso di Studio.

Alcuni fra i soggetti interessati sono:

ENIT, IsNaRT, Touring Club, UnionCamere, Federalberghi, FIAVET, AICA, ADA, AIDA, Coldiretti, Federcongressi, Corpo Forestale dello Stato, Federazione Italiana Cuochi, Slow Food, Eataly, Nh Hotel, GDS Travelport Italia, Associazione Italiana Istituti di Pagamento e Moneta Elettronica e Centro Ricerche Nuove Tecnologie e Processi di Pagamento, Club delle Teste Pensanti (comprende top manager e imprenditori rappresentanti di tutta la filiera turistica: compagnie aeree e catene alberghiere, tour operator e network, GDS e web travel agenzie, associazioni di categoria e Università).

1-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo: Definizione della attuale domanda di formazione delle professionalità nel turismo, dunque delle competenze che si presentano come necessarie per affrontare il nuovo mercato del lavoro nel turismo.

Azioni da intraprendere: Individuare, riconoscere e definire i principali fattori che hanno portato ai maggiori cambiamenti nel mercato del lavoro turistico (sviluppo tecnologie ICT, web 2.0, mobile, aumento della potenza delle reti di trasmissione dati, riduzione dei costi unitari, etc; facilità nell'uso dei trasporti; evoluzione del cliente dal punto di vista dell'autonomia nel relazionarsi con il mondo dell'offerta e nella gestione della propria domanda).

Approfondire i livelli di incontro con i protagonisti del cambiamento nell'approccio alla "vacanza", conseguenza dei cambiamenti demografici e del reddito, in una parola, i soggetti che vivono e lavorano all'interno dei nuovi modelli sociali.

Incrementare gli incontri con i protagonisti delle aree di competenza che maggiormente compaiono nell'ambito degli sbocchi professionali previsti, oggi in via di continua ridefinizione, per il Corso di studio.

I soggetti in questione, nei diversi ambiti di interesse, riguardano aree quali:

marketing territoriale per il turismo;

competenza nella lettura e gestione di nuovi segmenti potenziali di sviluppo turistico-e-commerce turistico;

comunicazione della filiera turistico-culturale;

produzione di strumenti editoriali tradizionali e multimediali legati alla filiera turistico-culturale;

programmazione del turismo sostenibile;

progettazione e gestione di eventi culturali per il turismo;

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Le modalità e le risorse disponibili nel quadro del coinvolgimento dei relativi, pertinenti, soggetti professionali, aziendali, istituzionali sono connesse e articolate in base all'organizzazione didattica dei diversi insegnamenti e alla propensione da parte di questi nei riguardi dell'organizzazione di eventi, seminari, gruppi di lavoro interattivo, prevalentemente su base integrata interdisciplinariamente anche fra le stesse aree di insegnamento.

Le scadenze per la messa in atto degli interventi sono previste intorno alla fine dell'anno accademico 2014/15.

Le responsabilità riguardano in ugual misura ogni docente, ciascuno secondo le proprie specificità scientifico/professionali e i propri ruoli organizzativi.

2 – I RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI E ACCERTATI

2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

non compilata in questa fase

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Obiettivo primario delle modalità di accertamento dei risultati di apprendimento previsti, in coerenza con le caratteristiche del complesso dell'attività didattica del CdS, è stato mantenere una coerenza fra la definizione degli stessi risultati e la domanda di formazione che tendiamo a individuare e definire nell'intero nostro percorso, come confermato dalle affermazioni presenti in altri comparti di questo Primo Rapporto di Riesame ciclico-2015.

Le schede descrittive degli insegnamenti riportano argomenti coerenti con la nostra ricerca di continuo aggiornamento/attualizzazione della didattica. Gli studenti rispondono con interesse e consapevolezza alle nostre riflessioni, ponendoci domande e comunicandoci le proprie esperienze, trattandosi, in più casi, di studenti già impegnati in situazioni occupazionali collocate in diversi settori del turismo. Il confronto fra le percezioni del cambiamento, e/o di processi critici, che gli studenti ci comunicano e le nostre ricerche in materia costituiscono per noi docenti il terreno più produttivo entro il quale definire e misurare in modo opportuno criteri di valutazione dell'apprendimento, anche in questo caso in termini di relazione sistemica fra docenti e studenti.

I nostri obiettivi nel definire risultati di apprendimento aggiornati e competitivi trovano riscontro, su percorsi diversificati, nelle attività didattiche di altre aree di formazione universitaria a scala nazionale (fra queste, l'ottima scuola di formazione nel turismo legata all'Università di Rimini) e internazionale. Fra queste ultime, l'Università di Paris X-Nanterre, l'Istituto Storico-Geografico di Rio de Janeiro, l'Istituto di Cultura Italiana di Rio de Janeiro, il Consolato d'Italia a Rio de Janeiro; oltre ai nostri partners in esperienze di visiting professor. l'Istituto do Turismo di Teresopolis, Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), in Brasile; la Pennsylvania State University – Erie, The Behrend College, negli Stati Uniti; l'Université Paris 3 – Sorbonne Nouvelle, in Francia, e l'Université Larbi Ben Mhidi de Oum El Bouaghi, in Algeria.

2-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo: : Gli obiettivi che il collegio del CdS si propone riguardano anzitutto il perseguimento di una gestione in cui le relazioni sistemiche costituiscano la base non solo dal punto di vista gestionale (v. quadro 3 di questa scheda) ma, ancor prima, rappresentino il tessuto connettivo della proposta didattica e, conseguentemente, delle relative modalità di accertamento dei risultati di apprendimento. A questo proposito, finalità essenziale diviene l'integrazione fra i due livelli formativi, secondo cui il nostro CdS magistrale si attrezzerà progressivamente per reimpostare e consolidare il proprio percorso in costante integrazione con quello triennale, in particolare a partire da quest'anno accademico in corso (2014/15), in cui il corso triennale "Scienze del turismo" è stato riorganizzato secondo la modalità in presenza, dopo un triennio di attività didattica *on line*.

Azioni da intraprendere: Le azioni da intraprendere si situano in linea con questo progetto complessivo. Questo tipo di orientamento richiede, evidentemente, una revisione qualitativa dei prerequisiti posti come soglia di accesso al CdS magistrale, dei diversi livelli di apprendimento proposti *in itinere* e della stessa tipologia organizzativa del lavoro di tesi finale. Si proporrà un lavoro finale di carattere essenzialmente progettuale, tuttavia sulla base di una acquisizione

teorico-metodologica di base, in grado di situarsi come proposta di gestione di situazioni di complessità (dunque come gradino che segni una evoluzione coerente con il lavoro finale, essenzialmente di competenza esecutiva, richiesto nel triennio), sempre tenendo in considerazione gli sbocchi e le figure professionali presenti e richieste oggi nel mercato, per evitare di creare incongruenze tra la domanda effettiva e le figure che si formano nei nostri corsi.

Come soggetto forte di domanda del nuovo turismo, risulta il "territorio". Territorio che, come emerge da varie indicazioni, è sempre meno da considerare come tema di interesse limitato ai territorialisti (geografi, urbanisti, programmatori territoriali locali, analisti di politiche territoriali, ecc.) ma, piuttosto, come argomento da acquisire trasversalmente, per ridefinire i campi di interesse e di lavoro della gran parte dei ricercatori/operatori del turismo.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Analisi ed esperienze dirette sul territorio, costituiranno, dunque, il filo conduttore della nostra proposta didattica, proposta che consentirà, e richiederà, inchieste e approcci diretti, secondo metodologie diversificati in linea con i diversi campi disciplinari. La stessa verifica dei risultati di apprendimento si comporrà in coerenza con questi orientamenti, facendo riferimento ad analisi teoriche e, sempre più, a esperienze operative svolte già nel corso degli studi.

Si prevede una scadenza delle azioni da intraprendere collocata in corrispondenza della conclusione dell'anno accademico 2014/15.

3 – IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CDS

3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

non compilata in questa fase

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

La gestione del Cds ha funzionato in questi tre anni in termini dichiaratamente sistemici, secondo una divisione di funzioni orientata, piuttosto che sul riferimento a ruoli accademici gerarchico-formali, alla ricerca di individuazione dei percorsi più coerenti con la domanda di formazione che interessa progressivamente il mondo del turismo. Questo, grazie alla fattiva collaborazione da parte dei componenti del Gruppo di riesame e, collegialmente, da parte di ogni docente.

Il filo conduttore è stato, e rimane, la ricerca di aggiornamento degli obiettivi formativi e degli sbocchi professionali del corso, in via non univoca, ma nei termini di forme di interdisciplinarietà variabili da un anno all'altro, secondo i percorsi che progressivamente si propongono nel processo continuo di cambiamento e "aggiustamento" di una materia flessibile e interattiva come il processo turistico.

In particolare, attraverso l'interazione fra i docenti si è dimostrata essenziale l'esigenza di una ricerca di una riqualificazione della nostra offerta formativa in linea con complessi cambiamenti della domanda. Da un lato, avvertiamo infatti una domanda di formazione su competenze sempre più specifiche e mirate, domanda che proviene da comparti di gestione dell'offerta turistica sempre più esigenti e sofisticati (sono i datori di lavoro con cui si relazioneranno i nostri laureati). Dall'altra, è per noi docenti obbligatorio individuare e far conoscere agli studenti le condizioni di confronto con il contesto dei consumatori finali, dai quali proviene la richiesta di un prodotto turistico sempre più aggiornato, costruito come variabile, spesso "di nicchia", sempre più spesso un prodotto che sia gestibile individualmente, via web, e non solo, in linea con la richiesta di un mercato estremamente sensibile al cambiamento sociale e inter-culturale attuale.

3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo: Gli obiettivi principali a favore di un miglioramento e consolidamento del sistema di gestione del CdS sono stati identificati in:

- definizione in termini sempre più incisivi e partecipativi di aree/ruoli scientifico/organizzativi ordinati per filiere di competenza, rispetto ai quali i singoli docenti assumano precise responsabilità operative;
- gestione della propensione dimostrata dal CdS in quanto a capacità/volontà di comunicazione dei propri obiettivi, finalità e caratteristiche del percorso formativo;
- messa a valore nei riguardi dell'intero percorso formativo e dei rapporti integrati con l'intero corpo docente del CdS delle relazioni internazionali gestite dai docenti impegnati in esperienze di *visiting professor* presso Università di altri Paesi;
- potenziamento di alcune, concertate e costanti, azioni di comunicazione a soggetti operativi e istituzionali, privati e pubblici, del mondo del turismo, dell'ampia e crescente disponibilità di professionalità in offerta, proveniente dai nostri corsi, al fine di contrastare il permanente ritardo con cui gli stessi soggetti prendono atto dell'esistenza delle nostre lauree in turismo.

Azioni da intraprendere: Le azioni necessarie consistono in:

specifiche attività di ricerca e consultazione dei risultati di indagini svolte dai principali enti impegnati nell'analisi del processo turistico (Isnart, Enit, IsFoL, Uffici Studi di Amministrazioni

locali, Banca d'Italia, Touring Club, Zétema, e altri), per una percezione il più possibile attenta al cambiamento della domanda di formazione nel settore;

azioni di comunicazione delle caratteristiche della nostra specifica attività di formazione attraverso la presentazione annuale del CdS agli studenti, da parte di docenti e anche di laureati già impegnati nel mondo dell'occupazione per il turismo, laureati che presentano le proprie esperienze nel lavoro anche in riferimento a quanto acquisito nel periodo di frequenza del CdS;

monitoraggio dei bandi relativi alla programmazione territoriale/turistica emessi dagli enti amministrativi locali, e tempestiva richiesta agli stessi enti di inserimento della classi di laurea L15 e LM49 nei bandi medesimi, sulla base dei pareri positivi già ricevuti da parte delle pertinenti istituzioni.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Le scadenze per la messa in atto degli interventi sono previste intorno alla fine dell'anno accademico 2014/15. Le modalità di impiego delle risorse sono già descritte in questo Quadro **3-c**. Le responsabilità sono divise fra tutti i docenti, come già detto nell'intero Rapporto, sebbene ai docenti che compongono il Gruppo di Riesame spettino responsabilità e ruoli di complessiva gestione dell'assetto sistemico del CdS.