

Rapporto di Riesame ciclico – 2017

Si fa presente che il Rapporto di Riesame Ciclico sul Corso di Studio è già stato presentato nello scorso anno, relativamente agli a.a. 2012/13, 2013/14 e 2014/15.

Nel presente Rapporto si fa riferimento essenzialmente a quanto emerso, nell'andamento del CdS, nell'a.a. 2015/16 e a quanto evidenziato negli Allegati A (Richiesta di Modifica dell'Ordinamento Didattico) e Allegato B (Richiesta di Inserimento di un nuovo Curriculum).

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

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/Giunta di Facoltà in data: **29/09/2106**

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

Rapporto di Riesame ciclico sul Corso di Studio–2017

1 – LA DOMANDA DI FORMAZIONE

1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n.1:

ADEGUAMENTO CONTINUO DELL'OFFERTA DEL CDS ALLA DOMANDA DEL MERCATO

Guardando alle caratteristiche della domanda di formazione emersa negli ultimi anni da parte di diversi settori della cultura e del mercato, sono stati individuati alcuni obiettivi, ormai già messi a fuoco nel periodo recente, relativi all'individuazione dei più opportuni e idonei percorsi di coerenza tra l'offerta del CdS e le reali tipologie di domanda occupazionale espresse dal contesto turistico, soprattutto nell'ambito della consapevolezza dell'imprescindibilità della domanda di percorsi di internazionalizzazione della didattica stessa.

Questo, concretizzato nell'obiettivo di una crescente attenzione all'organizzazione di una didattica capace non solo di rispondere alla domanda dei consumatori, ma anche di proporre stili di professionalità innovativi e originali, e di cogliere le opportunità offerte dalla conoscenza della formazione nel turismo nel contesto globale.

Azioni intraprese:

Le **AZIONI CORRETTIVE** hanno, dunque, riguardato, in via specifica, l'**AGGIORNAMENTO COSTANTE DELLE PROPOSTE DIDATTICHE SULLA BASE DEL MONITORAGGIO CONDOTTO DAI PRINCIPALI ISTITUTI DI STATISTICA E DI RICERCA SUL TURISMO (ISNART E ISFOL)**, oltre all'ampliamento del numero e delle specificità delle aziende con le quali l'Ateneo si relaziona per consentire agli studenti la realizzazione dei tirocini formativi curricolari e, in termini più ampi, mediante la selezione e la ricerca di una crescente specializzazione delle competenze trasmesse dalle aziende stesse.

Ancora in coerenza con gli obiettivi citati, **SI E' CONTINUATO A PORTARE AVANTI AZIONI, GIA' INTRAPRESE**, mirate alla qualificazione del CdS in termini **DI APERTURA INTERNAZIONALE**, come base essenziale per l'incremento positivo della capacità del CdS di rispondere adeguatamente e in modo innovativo alla domanda di formazione, in continuo cambiamento, espressa dal mondo del turismo.

Le prospettive connesse all'apertura internazionale del CdS, già fortemente favorite dalle esternalità prodotte dall'accordo di co-tutela promosso a livello di Dottorato di ricerca fra l'Università di Roma "Tor Vergata" e l'UERJ, Università dello Stato di Rio de Janeiro (Area: Geografia), ed esplicitate dagli accordi su progetti di ricerca e di formazione in comune e per scambi di docenti, come *visiting professor*, e studenti, promossi a partire da questo accordo, continuano ad essere implementate da altre attività di interazione fra il CdS ed altre università straniere, promosse da alcuni docenti del corso. Particolarmente incisive, su questo punto, le esperienze di interazione scientifica e didattica messe in atto, grazie agli scambi già in essere, con la Pennsylvania State University, Behrend College–Erie (Stati Uniti) e Universitat de Lleida (Spagna) (Area: Storia dell'Arte Moderna), con l'Université Paris 3 – Sorbonne Nouvelle (Francia) e con il Centre Universitaire Larbi Ben M'hidi Oum el Bouaghi (Algeria) (Area: Statistica).

A queste si sono aggiunte, nell'ultimo anno, prospettive di accordo per scambi Erasmus e per collaborazioni in tema di programmi di ricerca, con l'Université Paris1, Panthéon–Sorbonne e con l'Università di Brighton (Centre of Sport, Tourism and Leisure Studies- COSTALS) (per entrambe, Area Geografia economico-politica).

Quanto detto si colloca nelle linee definite dagli obiettivi formativi già espressi a partire dall'a.a. 2012/13, funzionali all'acquisizione da parte del CdS di una crescente portata professionalizzante, in termini di avanzamento culturale, e di concrete prospettive di internazionalizzazione.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

IN ITINERE–MOLTO SODDISFACENTE

L'esito delle azioni correttive intraprese è stato sostanzialmente positivo, pur continuandosi ad evidenziare come l'avanzamento e il miglioramento delle caratteristiche dell'offerta didattica apra continuamente altre

prospettive e altre problematiche, connesse alla crescente complessità dei processi e dei percorsi individuati. Continuano a produrre buoni esiti le relazioni instaurate con altri Atenei in cui siano in funzione corsi triennali di materia turistica, oltre che con enti, privati e pubblici, e aziende del settore.

La progressiva internazionalizzazione del corso si dimostra già a un livello relativamente avanzato.

Sono state svolte tesi all'estero (2 nell'ultimo anno, sull'organizzazione di "grandi eventi" nell'area metropolitana di Rio de Janeiro, grazie ai contatti con l'UERJ) e organizzati viaggi di studio a Londra, Breda, Chambéry. Sulla base di altri contatti stabiliti con le università straniere da parte di *visiting professor*, docenti del CdS sono in corso di organizzazione esperienze di studio condivise con la Pennsylvania University, con l'Université Paris 3 – Sorbonne Nouvelle (Francia) e con il Centre Universitaire Larbi Ben M'hidi Oum el Bouaghi (Algeria), già citati.

La presenza e la attività didattica di docenti stranieri, infatti, ha generato aspirazioni e opportunità concrete presso gli studenti, incoraggiandoli a viaggiare e conoscere altre realtà, sulla base dell'incontro con i docenti stessi nel corso delle lezioni, nel quadro di un circolo virtuoso che si sta dimostrando di grande importanza nel nostro percorso formativo.

Obiettivo n. 2:

Altro obiettivo fortemente presente nella domanda di formazione e nella complessiva progettualità del CdS è, da tempo, (**V. precedenti Rapporti di Riesame Annuali**) un **ADEGUAMENTO DELLE STRUTTURE INFORMATICHE** e delle aule e laboratori destinati all'uso delle stesse strutture.

Favorire l'uso del web si conferma sempre più indispensabile nella pratica di ogni attività impegnata nella programmazione di domanda e offerta di ospitalità/ricettività turistica, nella programmazione territoriale per il turismo, nell'allestimento di guide/repertori rispondenti alle nuove esigenze di conoscenza, da un lato dei consumatori finali, dall'altro degli operatori, consapevoli della necessità di adeguamento alle trasformazioni in atto nella stessa percezione del prodotto turistico. E inoltre, nella progettazione e organizzazione di eventi/megaeventi, nella comunicazione d'immagine, e in altri comparti di allestimento di contestualità ed esperienze connessi alla fruibilità turistica.

Azioni intraprese:

Le azioni già intraprese si sono fondate sulla **COMUNICAZIONE AI RESPONSABILI DEL DIPARTIMENTO**, dell'imprescindibilità di questa esigenza, fortemente avvertita da docenti e studenti.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

La richiesta di un miglioramento delle condizioni in cui viene offerta formazione in competenze informatiche è stata in parte soddisfatta, rispetto all'anno passato, essenzialmente grazie all'attività prestata dal personale tecnico addetto ai laboratori, che ha lavorato intensamente assicurando la propria presenza e assistenza nel corso dell'attività didattica. **C'E'** tuttavia, in questo campo, **ANCORA FORTE ESIGENZA** di adeguamento di aule, macchine e strutture di servizio. Il CdS si adopera in questo senso avanzando richieste precise anzitutto per un regolare funzionamento delle macchine, che assicuri l'interattività fra studenti e docenti nei laboratori.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

SODDISFACENTE LA SITUAZIONE DELL'OFFERTA DIDATTICA IN RAPPORTO ALLE ESIGENZE DI INCREMENTO DELL'OPERATIVITA' COMPLESSIVA DELLA STESSA

La attuale situazione del mercato pone alla nostra offerta formativa alcune domande specifiche, legate al "riproporsi" della figura del turista/visitatore come un soggetto che intende dotarsi di competenze specialistiche e che vuole progressivamente affinare le proprie capacità di autogestirsi, in particolare mediante un mirato uso delle tecnologie informatiche.

Emerge come soggetto forte di domanda del nuovo turismo, il "territorio", 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.

Questo perché cresce la domanda di settori operativi non più solo concentrati sul prodotto materiale o sul marchio, ma piuttosto orientati a lavorare su aree, sistemi, *network*, territoriali o immateriali, e a ridefinire il turismo soprattutto come attività *slow*, da organizzare come **programma** essenzialmente **esperienziale**.

E' crescente la domanda di:

organizzatori di servizi culturali e ambientali

promotori di *marketing* e comunicazione di area e *network*

gestori di forme ricettive concepite in termini di innovazione

coordinatori dell'immagine d'area

progettisti dell'esperienza turistica

esperti in turismo religioso

esperti in musei d'impresa

esperti in seminari d'arte

acquisitori/*merchandiser* di prodotti tipici

slow travel programmer

Di fronte a tale situazione, 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 richieste e, essenzialmente, 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.

Fra i soggetti interessati:

Herity International, ISNaRT, ISFoL, ENIT, Istituto Centrale di Statistica (IStat), Touring Club Italiano, 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).

Tuttavia, per una conoscenza della ampiezza e della specificità delle relazioni instaurate dal CdS con le aziende e dell'azione svolta dal Corso in termini di azione professionalizzante, e per una comprensione dell'interesse con cui ogni soggetto del CdS cura il *job placement* dei laureati, **si rimanda al Rapporto di Riesame Annuale 2016**, in cui tale materia è affrontata e riportata in modo puntuale.

Obiettivi:

INCREMENTO DELLA PORTATA PROFESSIONALIZZANTE DEL CDS

1) Incremento e specializzazione della formazione dei laureati in ambito linguistico (Lingua inglese), individuando questa tipologia di competenza come essenziale per affrontare il nuovo mercato del lavoro nel turismo.

2) Ampliamento dell'esperienza di tirocinio curricolare/Approfondimento della conoscenza della lingua inglese

Azioni da intraprendere:

In funzione dell'obiettivo 1) l'azione da intraprendere, accolta molto favorevolmente nell'ultimo Consiglio del Dipartimento di afferenza del CdS, in data 29/09/2016, nell'ambito della programmazione didattica del 2017/18, consiste nell' ***INSERIMENTO DI UN NUOVO CURRICOLO IN LINGUA INGLESE*** a fianco del Corso magistrale, già consolidato in lingua italiana. (V. Allegato B nel presente Rapporto).

Questo si propone come il primo corso in inglese dell'intera Macroarea di Lettere e Filosofia.

Il novo assetto proposto si articola in insegnamenti Caratterizzanti/Di base e Affini e in un Tirocinio curricolare obbligatorio, secondo l'Ordinamento didattico della Classe di Laurea LM49, ponendosi come un assetto originale, mirato alla conquista di nuovi mercati della formazione e alla definizione di nuove aree di cultura internazionale.

Il ruolo che un tipo di formazione come questa può svolgere in campo turistico è fondato su una grande progettualità implicita, proponendosi in un contesto come l'Italia, a sua volta dotato di *asset* di altissimo rilievo in termini di potenzialità di trasmissione culturale.

All'origine della proposta c'è l'esigenza di una diversificazione della formazione linguistica e di un potenziamento delle competenze in termini di crescente capacità di accesso a un confronto di carattere globale dell'offerta del CdS. Non si tratta, infatti, solo della ricerca di un incremento delle competenze tecniche nella pratica della conversazione in lingua, ma di una prospettiva di ampliamento delle opportunità di accesso al sistema di competenze offerto dalla cultura anglofona in un ambito complesso e in continua riconversione, come quello della creazione di offerta turistica.

L'obiettivo 2) si pone a complemento di una discussione da tempo avviata nel CdS, sull'opportunità di un ***RIDIMENSIONAMENTO DEL NUMERO DEI CFU ASSEGNATI ALLA PROVA FINALE*** (da 24 a 18 cfu), così da poter ricavare un ulteriore Modulo di insegnamento da 6 cfu da proporre agli studenti come Opzionale nel comparto "Altre Attività", fra gli ambiti disciplinari "Ulteriori conoscenze linguistiche" e "Tirocini formativi e di orientamento" (che andrebbe dunque ad aggiungersi ai 6 cfu già obbligatori nel Tirocinio curricolare).

(V. Allegato A nel presente Rapporto).

E' evidente come alla base di entrambi gli obiettivi proposti si trovi l'intenzione consapevole di un adeguamento a inediti modelli culturali e sociali e ai principali fattori che hanno portato ai grandi cambiamenti nel mercato del lavoro turistico attuale.

Infatti appare chiaro come una formazione ad alti livelli di competitività nella lingua inglese e l'allungamento del periodo di tirocinio in azienda siano i segni di una domanda sempre più forte di *expertise* per un accesso a filiere di confronto mondiale, secondo percorsi di sviluppo la cui conoscenza si impone "di necessità" (sviluppo delle tecnologie ICT, web 2.0 e 3.0, uso del *mobile*, aumento della potenza delle reti di trasmissione dei dati, riduzione dei costi unitari; facilità nell'uso dei trasporti; evoluzione del soggetto cliente/consumatore dal punto di vista dell'autonomia nel relazionarsi con il mondo dell'offerta e nella gestione della propria domanda).

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità, indicatori che misurino lo stato di avanzamento:

Le ***MODALITA' E LE RISORSE DISPONIBILI*** nel quadro del coinvolgimento dei relativi, pertinenti, soggetti professionali, aziendali, istituzionali sono connesse e articolate in base alle richieste di modifica dell'Ordinamento didattico di cui agli ***ALLEGATI B e A***.

Le ***SCADENZE*** per la messa in atto degli interventi sono previste intorno alla ***FINE DELL'A.A. 2017/18***.

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

L'incremento della complessità dell'offerta ha favorito l'**INTEGRAZIONE**, già in atto proficuamente, **FRA CORSO TRIENNALE E MAGISTRALE**, attraverso il coordinamento fra aree didattiche tendenzialmente rivolte allo sviluppo di una formazione operativo/esecutiva, nel triennio, e a una formazione che educi alla gestione di superiori livelli di complessità del processo turistico, nella magistrale.

Le azioni concrete hanno consentito l'acquisizione e la conoscenza da parte degli studenti, mediante la presentazione di casi di esemplificazione pratica, di diversi stadi di evoluzione della figura del turista. Quest'ultimo si trova, infatti, oggi, in grado di passare, soprattutto mediante l'uso appropriato delle nuove tecnologie, da semplice esecutore di mansioni elementari (saper effettuare prenotazioni on line o richiedere informazioni sulle tipologie dell'offerta ricettiva di una destinazione) alla capacità di scegliere e selezionare forme di promozione più sofisticate, come recensioni e racconti in forma di *story telling*, e/o di porsi in prima persona come *testimonial* di un prodotto turistico.

Coerentemente, lo stesso studente si può consapevolmente porre in posizioni evolutive nei confronti dei potenziali mercati, passando da competenze prevalentemente, e necessariamente, esecutive, alla capacità di acquisire *skills* di carattere gestionale e di *management*, soprattutto nell'ambito della programmazione specificamente territoriale del processo turistico, qualificandosi come "esperto" nella lettura tematizzata delle risorse e delle vocazioni, spesso non conosciute, di contesti ambientali e territoriali. Così da saper trasformare risorse e patrimoni in "prodotti" e in "attrattori" turistici, anche mediante applicazione dei Geographical Information Systems (GIS) per una rappresentazione georeferita e puntuale dei dati territoriali.

Le azioni già intraprese in questi anni per interpretare adeguatamente la risposta degli studenti all'offerta didattica del CdS e gli effettivi risultati di apprendimento connessi, hanno evidenziato alcune carenze e, conseguentemente, cercato di rispondere:

1) all'esigenza di un avanzamento nell'ambito delle competenze linguistiche (soprattutto per quanto concerne la conoscenza della lingua inglese, essenziale ai fini dell'ampliamento delle prospettive occupazionali e, soprattutto nel campo dell'analisi spaziale, ai fini di una corretta acquisizione dell'uso di programmi e tecnologie informatiche)

2) all'esigenza della messa in atto di condizioni di ampia accessibilità all'insegnamento delle materie statistiche, posta dalla prevalente provenienza degli iscritti al CdS da ambiti di formazione umanistica

3) alla necessità di un approfondimento delle relazioni tra l'ambito universitario e il mondo aziendale, pubblico e privato.

Per il punto 1) l'azione correttiva ha riguardato l'approfondimento di competenze linguistiche tecniche e connesse alla qualificazione professionale degli studenti (costituzione di pacchetti di offerta turistica, competenze linguistiche richieste nel campo dell'ospitalità, e altro).

Per il punto 2) la principale azione correttiva ha riguardato l'integrazione dell'offerta didattica in materia statistica di livello basilare nell'ambito dell'insegnamento di livello magistrale.

Per il punto 3) si è continuato a procedere mediante un arricchimento del comparto aziendale convenzionato con l'Ateneo per la realizzazione di attività congiunte.

A queste azioni gli studenti hanno risposto positivamente e con crescente interesse.

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

LA SITUAZIONE RISULTANTE SULLA BASE DELLE MODALITA' DI ACCERTAMENTO DEI RISULTATI DI APPRENDIMENTO PREVISTI, in coerenza con le caratteristiche del complesso dell'attività didattica del CdS, **PRESENTA COMPLESSIVA COERENZA FRA** la definizione degli stessi **RISULTATI E** la **DOMANDA DI FORMAZIONE** che tendiamo a individuare e definire nell'intero nostro percorso, **come già confermato nel Primo Rapporto di Riesame ciclico-2016.**

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, come già visto per alcuni soggetti/*partners*, 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'Università di Lleida (Spagna); 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 attezzerà progressivamente per reimpostare e consolidare il proprio percorso in costante integrazione con quello triennale, a partire dall'anno accademico che sta per iniziare (2016/17).

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 rispetto al lavoro finale già richiesto nel triennio, essenzialmente di competenza esecutiva), 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.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità, indicatori che misurino lo stato di avanzamento:

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 diversificate, 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 2016/17.

INDICATORI DELL'AVANZAMENTO DELLE AZIONI PROPOSTE SARANNO LE VERIFICHE SVOLTE A OGNI SEMESTRE DELL'A.A. DAL GRUPPO DI RIESAME

3 – IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CDS

3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Il sistema di gestione del CdS si è strutturato in questo ciclo sul rispetto delle rispettive competenze dei colleghi coinvolti con funzioni di specifica responsabilità.

La divisione dei compiti ha rispettato la domanda di azioni correttive che continuamente si è presentata nel corso di ciascun anno accademico.

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 che ha guidato le diverse azioni correttive 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 sono proposti 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.

I docenti, i rappresentanti dell'amministrazione, gli studenti e i protagonisti del mondo del lavoro coinvolti nel Gruppo di riesame, e nel complessivo percorso di costruzione dell'offerta didattica del CdS, hanno partecipato fattivamente alla gestione del Corso stesso, apportando *input* che sono cambiati nel tempo, segno del cambiamento continuo del tipo di sensibilità richiesta a ogni testimone del processo turistico.

Il ruolo di questi soggetti ha esercitato una funzione formativa importante nei riguardi degli studenti, rendendoli partecipi delle diverse e crescenti esigenze evolutive che interessano il settore.

Si rinvia, per una conoscenza approfondita delle progressive modalità di gestione del CdS, ai Rapporti di Riesame annuali relativi a tutti gli anni del ciclo analizzato, e alle relazioni tra le azioni correttive proposte anno per anno e i loro esiti.

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

LA ATTUALE SITUAZIONE dell'assetto delle funzioni su cui si è strutturata la gestione del CdS **RISULTA DA PROCESSI DI CONTINUO AGGIUSTAMENTO** messi in atto nell'ultimo ciclo.

Nell'ambito del Gruppo di Riesame, il referente per l'Assicurazione della Qualità è stato individuato in un docente di Storia dell'Atte moderna, particolarmente attivo in questa fase come referente del processo di crescente integrazione fra contenuti umanistici e aziendali del CdS.

Gli altri docenti incaricati di ruoli specifici sono:

un docente di materia aziendale, competente in ruoli manageriali relativi al turismo, alla gestione dei trasporti e delle mansioni di lavoro, e in via particolare alla organizzazione e gestione di *business plan* nel processo di programmazione aziendale del turismo,

un docente di sociologia del turismo, coordinatore del CdS triennale "Scienze del turismo", afferente al

medesimo Dipartimento a cui afferisce il presente CdS magistrale in oggetto, partner di ottimo livello nell'organizzazione di azioni congiunte fra i due CdS, riguardo a incontri di studio, scambi con soggetti del mondo aziendale, portatori di innovazione "culturale" con riflessi significativi nel processo turistico; e un docente di Antropologia del turismo, ottimo collaboratore in termini di comunicazione degli *skills* originali della didattica del CdS.

Ai docenti si affiancano:

studenti competenti nel campo della comunicazione culturale, particolarmente versati nel "fare rete" con gli iscritti, anche di anni precedenti, e con i laureandi;

e, con ruolo di alta responsabilità, competenza e capacità collaborativa, i protagonisti della gestione amministrativa del Dipartimento di afferenza e della Macroarea di Lettere e Filosofia.

Al Gruppo di Riesame partecipano con ruolo di primario rilievo anche rappresentanti del mondo del lavoro nel turismo, sia nella funzione di referenti aziendali per lo svolgimento dei previsti tirocini curriculari, sia nel ruolo di imprenditori che si propongono come datori di lavoro per i nostri laureati. Le azioni correttive messe progressivamente in atto in questi anni hanno portato, per questo ruolo nel Gruppo di Riesame, alla convergenza verso figure di imprenditori/manager di strutture dell'ospitalità alberghiera.

E' importante, tuttavia, confermare come ogni docente che opera nell'ambito del CdS fornisca competenze di rilievo nello stabilire relazioni produttive con gli studenti, nell'accompagnamento di questi al mondo del lavoro, nel comunicare all'esterno le caratteristiche peculiari della didattica svolta nel CdS.

3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo:

Gli obiettivi principali a favore di un miglioramento e consolidamento del sistema di gestione del CdS rimangono sui seguenti punti:

- 1) ***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;
- 2) ***gestione della propensione dimostrata dal CdS in quanto a capacità/volontà di comunicazione dei propri obiettivi, finalità e caratteristiche del percorso formativo***;
- 3) ***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***;
- 4) 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 ritenute necessarie da parte dell'intero CdS consistono in:

- 1) ***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***;
- 2) ***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.

In questo ambito si prevede il ***proseguimento, già a ottimi livelli di impegno, dell'attività dell'Associazione "Young Professionals in Tourism and Hospitality Management" (YPTHM)***, costituita dai laureati nei nostri corsi in materia turistica già nel luglio 2015. (V. Rapporto di Riesame Annuale 2016)

L'Associazione si sta aprendo attualmente anche a reti relazionali con *partners* di ambito europeo (Université Paris1, Panthéon-Sorbonne e Brighton University), come già citato nel presente Rapporto di Riesame Ciclico.

3) **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, indicatori che misurino lo stato di avanzamento:

Le scadenze per la messa in atto degli interventi sono previste intorno alla fine dell'anno accademico 2016/17.

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.

INDICATORI DELLO STATO DI AVANZAMENTO DELLE AZIONI PROPOSTE SONO COSTITUITI DA INCONTRI SEMESTRALI DEL GRUPPO DI RIESAME CHE EFFETTUANO VALUTAZIONE DELLE AZIONI STESSE.

ALLEGATO A – MODIFICHE

4- DETTAGLIO DELLE MODIFICHE RICHIESTE E DELLE RELATIVE MOTIVAZIONI E FINALITA'

Utenza sostenibile da dichiarare in SUA CdS 2017:
70 studenti immatricolati annualmente

Modifica richiesta:

Richiesta di modifica dell'Ordinamento Didattico mediante ridimensionamento del numero di CFU della Prova Finale, da 24 a 18, con l'istituzione di un modulo obbligatorio di 6 CFU da inserire nel comparto " Altre Attività " come opzione fra gli ambiti disciplinari " Ulteriori conoscenze linguistiche " e " Tirocini formativi e di orientamento ".

Pertanto, il modulo relativo all'ambito " Tirocini formativi e di orientamento ", già presente nell'Ordinamento Didattico del Corso di Studio, verrà inserito nell'ambito disciplinare " Stages e tirocini presso imprese, enti pubblici o privati, ordini professionali " mantenendo invariato il peso di 6 CFU.

La motivazione alla base della richiesta di modifica risponde all'esigenza di diversificazione ed arricchimento dell'offerta formativa. L'obiettivo riguarda, nel caso della prima opzione, l'approfondimento della conoscenza della Lingua inglese mentre, nel caso della seconda opzione, prevede un incremento delle relazioni con il mondo del lavoro, mediante l'estensione del periodo di tirocinio da 150 a 300 ore.

Le ricadute attese riguardano un incremento del livello e delle tipologie della professionalità del laureato del Corso di Studi.

Le modifiche proposte coincidono appieno con i quattro obiettivi strategici della Didattica del Piano Integrato 2016/2018:

D.1–Aumentare l'attrattività dell'offerta formativa migliorandone gli sbocchi occupazionali

D.2–Favorire i processi di apprendimento

D.3–Internazionalizzare la didattica

D.4–Potenziare i servizi a supporto della didattica e degli studenti

La richiesta di tale modifica non è stata preannunciata nel Rapporto di Riesame Annuale 2016, né nel Rapporto di Riesame Ciclico 2016.

ALLEGATO B – INSERIMENTO DI NUOVI CURRICULUM

4– DETTAGLIO DEI CURRICULUM DI NUOVO INSERIMENTO E DELLE RELATIVE MOTIVAZIONI E FINALITA'

Utenza sostenibile da dichiarare in SUA CdS 2017:

70 studenti immatricolati annualmente

Descrizione curriculum:

Tourism Strategy and Cultural Heritage in Italy.

Insegnamento	modulo	erogato nel 16-17	SSD	CFU ins	CFU mod	ore	tipo	anno
English for Tourism (Inglese per il turismo)	A	No	L-LIN/12	12	6+6	60	B	2017/2018
Event Management. TENDER & BID Management (Gestione degli eventi. TENDER & BID management)	A	No	SECS-P/08	6	6	30	B	2017/2018
Business Plan (Business Plan)	A	No	SECS-P/07	6	6	30	B	2017/2018
Roman Baroque Art (Arte romana barocca)	A	No	L-ART/02	6	6	30	B	2017/2018
Greek Art: Its Development and Its Presence in Rome (Arte greca: sviluppo e presenza a Roma)	A	No	L-ANT/07	6	6	30	B	2017/2018
Roman Archaeology (Archeologia romana)	A	No	L-ANT/07	6	6	30	B	2017/2018

Comparative Business History (Storia d'impresa comparata)	A	No	SECS-P/12	6	6	30	B	2017/2018
Tourism, Local Development and Made in Italy (Turismo, sviluppo locale e made in Italy)	A	No	SPS/10	6	6	30	B	2017/2018
Sociology of Communication (Sociologia della comunicazione)	A	No	SPS/08	6	6	30	B	2017/2018
Statistics for Tourism (Statistica per il turismo)	A	No	SECS-S/05	6	6	30	B	2017/2018
Territorial Planning and Tourism (Pianificazione territoriale e turismo)	A	No	M-GGR/02	12	12	60	B	2017/2018
Information Technology for Innovative Tourism (Tecnologie dell'informazione per un turismo innovativo)	A	No	ING-INF/05	6	6	30	C	2017/2018
Economics and Management of Tourism and Cultural Activities (Economia e gestione del turismo e delle attività culturali)	B	No	SECS-P/08	6	6	30	C	2017/2018
Tourism Public Law (Diritto pubblico del turismo)	A	No	IUS/09	6	6	30	C	2017/2018
History of Classical Archaeology: Collections, Museums and Conservation of Cultural Heritage (Storia dell'archeologia classica: collezioni, musei e conservazione del patrimonio)	A	No	L-ANT/07	6	6	30	C	2017/2018

culturale)								
A scelta dello studente		no		12		60	D	2017/2018
Per la Prova finale		No		18		90	E	2017/2018
Ulteriori attività formative a scelta tra:								
Ulteriori conoscenze linguistiche		No		6		30	F	2017/2018
Tirocini formativi e di orientamento		No			F		2017/2018	
Per stages e tirocini presso imprese, enti pubblici o privati, ordini professionali		no		6		150	S	2017/2018

La motivazione alla base dell'istituzione di un Curriculum in Lingua inglese nasce dall'esigenza di dare risposta all'ampia domanda internazionale interessata alle tematiche del Corso di Studio, proveniente in gran misura dalle aree: Europa continentale, Europa dell'Est, Sud-Est asiatico, Sud America.

Ci si propone l'obiettivo di rispondere alla domanda degli studenti di Università internazionali interessati ad accedere a percorsi formativi congiunti fra le suddette Università e l'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata".

I risultati attesi dall'istituzione del Curriculum in Lingua Inglese mirano a un incremento dell'adesione al CdS da parte di studenti stranieri, oltre che alla opportunità che si offre agli studenti dell'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata" di conseguire un doppio titolo.

Il Curriculum proposto risponde appieno alle esigenze descritte nei tre obiettivi strategici della Didattica presentati nel Piano Integrato 2016/2018:

D.1-Aumentare l'attrattività dell'offerta formativa migliorandone gli sbocchi occupazionali

D.3-Internazionalizzare la didattica

D.4-Potenziare i servizi a supporto della didattica e degli studenti

La richiesta di tale modifica non è stata preannunciata nel Rapporto di Riesame annuale né nel Ciclico 2016.

Sostenibilità della proposta:

La richiesta di istituzione di un Curriculum in Lingua inglese nell'ambito del CdS si presenta sostenibile, dal lato dell'offerta didattica, in base alla disponibilità dei colleghi che si sono proposti per tenere insegnamenti in lingua.

Il numero di questi colleghi docenti consente di coprire un numero di insegnamenti, sia "Caratterizzanti", sia "Affini", adeguato a quanto richiesto dalle tabelle dell'Ordinamento didattico della classe di Laurea LM49 - Progettazione e gestione dei sistemi turistici.

La sostenibilità del Curriculum in termini di domanda viene, in questa fase di proposta, calcolata sul numero di utenti sostenibili definita per il CdS in lingua italiana "Progettazione e gestione dei sistemi turistici", pari a 70 studenti immatricolati annualmente.

Questi dati, tuttavia, verranno definiti in base a elementi di verifica pienamente attendibili solo quando il

Curriculum diventerà operativo e sarà possibile definire correttamente le caratteristiche del rapporto tra l'offerta didattica e la effettiva domanda di utenza.