



# Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”

University of Rome “Tor Vergata”

*Corso di Studi “Progettazione e gestione dei sistemi turistici” LM49*

## **Verbale del Consiglio del 28 settembre 2016**

Il giorno 28 settembre 2016, alle ore 11,00, nell’Aula Riunioni del Dipartimento di Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società, Ed. B, IV Piano, si è riunito il Consiglio del CdS “Progettazione e gestione dei sistemi turistici” per approvare la versione definitiva dei Rapporti di Riesame Annuale e Ciclico 2017, sulla base delle discussioni condotte negli incontri del 22/02/2016 e, successivamente, del 12/05/2016.

(i Rapporti di Riesame Annuale e Ciclico 2017 sono allegati al presente Verbale).

Tale versione sarà approvata nel Consiglio di Dipartimento convocato in data 29/09/2016.

### **Presenti**

Faccioli Marina  
Costa Nicolò  
Fidanza Giovan Battista  
Pierangeli Fabio  
Cifani Gabriele  
Baldazzi Barbara  
Dandini de Sylva Ferdinando  
Di Renzo Ernesto  
Pecoraro Scanio Alfonso  
De Ruggiero Alba Clara

Cristiano Arsì

Assenti giustificati

D’Alessandro Carlo  
Zanzotto Fabio Massimo  
Giunta Concetta  
Rocco Giulia  
Monteduro Fabio  
Mundula Luigi

Assenti non giustificati

Golinelli Maria Claudia  
Felisini Daniela  
Iezzi Fiordistella domenica  
Volterrani Andrea  
Cicerchia Annalisa



**Dipartimento di Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società**

Department of History, Humanities and Society

Via Columbia, 1 – 00133 Roma | Tel. 06 7259.5120 (Direttore), 5051-5167 (segreteria) | Fax 06 72595220  
[franco.salvatori@uniroma2.it](mailto:franco.salvatori@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@uniroma2.it](mailto:dipartimento.spfs@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@pec.torvergata.it](mailto:dipartimento.spfs@pec.torvergata.it)

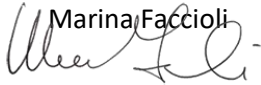


# Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”

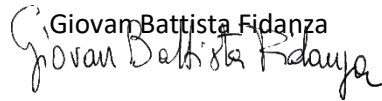
University of Rome “Tor Vergata”

La seduta viene tolta alle ore 12:00

Il Presidente

Marina Faccioli  


Il Segretario

Giovan Battista Fianza  


Per gli studenti

Cristiano Arsi  




**Dipartimento di Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società**  
**Department of History, Humanities and Society**

Via Columbia, 1 – 00133 Roma | Tel. 06 7259.5120 (Direttore), 5051-5167 (segreteria) | Fax 06 72595220  
[franco.salvatori@uniroma2.it](mailto:franco.salvatori@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@uniroma2.it](mailto:dipartimento.spfs@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@pec.torvergata.it](mailto:dipartimento.spfs@pec.torvergata.it)

## PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI TURISTICI

CCL del 28 settembre 2016


### Professori ordinari

Faccioli Marina  
Golinelli Maria Claudia

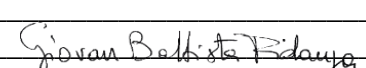
  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

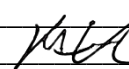
### Professori associati

Costa Nicolò  
D'Alessandro Carlo  
Felisini Daniela  
Fidanza Giovan Battista  
Iezzi Domenica Fioredistella  
Pierangeli Fabio  
Zanzotto Fabio Massimo

  
\_\_\_\_\_

*giustificato*  
\_\_\_\_\_


  
\_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_

*giustificato*  
\_\_\_\_\_

### Ricercatori

Cifani Gabriele  
Giunta Concetta  
Rocco Giulia  
Volterrani Andrea

  
\_\_\_\_\_

*giustificato*  
\_\_\_\_\_

*giustificato*  
\_\_\_\_\_

### Affidamenti interni

Monteduro Fabio

*giustificato*  
\_\_\_\_\_


### Affidamenti esterni

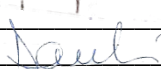
Mundula Luigi

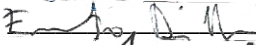
*giustificato*  
\_\_\_\_\_


### Titolari di contratto

Baldazzi Barbara  
Cicerchia Annalisa  
Dandini de Sylva Ferdinando  
Di Renzo Ernesto  
Pecoraro Scanio Alfonso

  
\_\_\_\_\_

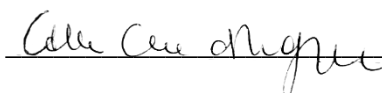
  
\_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_

### Comandati

De Ruggiero Alba Clara

  
\_\_\_\_\_



# Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”

University of Rome “Tor Vergata”

## 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



**Dipartimento di Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società**

**Department of History, Humanities and Society**

Via Columbia, 1 – 00133 Roma | Tel. 06 7259.5120 (Direttore), 5051-5167 (segreteria) | Fax 06 72595220

[franco.salvatori@uniroma2.it](mailto:franco.salvatori@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@uniroma2.it](mailto:dipartimento.spfs@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@pec.torvergata.it](mailto:dipartimento.spfs@pec.torvergata.it)

## 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 Mischia 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 alle progettazioni 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



# Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”

University of Rome “Tor Vergata”

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



**Dipartimento di Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società**

**Department of History, Humanities and Society**

Via Columbia, 1 – 00133 Roma | Tel. 06 7259.5120 (Direttore), 5051-5167 (segreteria) | Fax 06 72595220  
[franco.salvatori@uniroma2.it](mailto:franco.salvatori@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@uniroma2.it](mailto:dipartimento.spfs@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@pec.torvergata.it](mailto:dipartimento.spfs@pec.torvergata.it)

## 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 medioorientali 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



# Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”

University of Rome “Tor Vergata”

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



**Dipartimento di Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società**

Department of History, Humanities and Society

Via Columbia, 1 – 00133 Roma | Tel. 06 7259.5120 (Direttore), 5051-5167 (segreteria) | Fax 06 72595220  
[franco.salvatori@uniroma2.it](mailto:franco.salvatori@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@uniroma2.it](mailto:dipartimento.spfs@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@pec.torvergata.it](mailto:dipartimento.spfs@pec.torvergata.it)



# Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”

University of Rome “Tor Vergata”

## 2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE



**Dipartimento di Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società**  
**Department of History, Humanities and Society**

Via Columbia, 1 – 00133 Roma | Tel. 06 7259.5120 (Direttore), 5051-5167 (segreteria) | Fax 06 72595220  
[franco.salvatori@uniroma2.it](mailto:franco.salvatori@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@uniroma2.it](mailto:dipartimento.spfs@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@pec.torvergata.it](mailto:dipartimento.spfs@pec.torvergata.it)



## 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 cocreati 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.

Federbalneari 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.



# Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”

University of Rome “Tor Vergata”



## Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”

### 4 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



**Dipartimento di Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società**

Department of History, Humanities and Society

Via Columbia, 1 – 00133 Roma | Tel. 06 7259.5120 (Direttore), 5051-5167 (segreteria) | Fax 06 72595220

[franco.salvatori@uniroma2.it](mailto:franco.salvatori@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@uniroma2.it](mailto:dipartimento.spfs@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@pec.torvergata.it](mailto:dipartimento.spfs@pec.torvergata.it)

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



# Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”

University of Rome “Tor Vergata”

## 5 Rapporto di Riesame ciclico sul Corso di Studio-2017

### 1 - LA DOMANDA DI FORMAZIONE

#### 1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI



**Dipartimento di Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società**  
Department of History, Humanities and Society

Via Columbia, 1 – 00133 Roma | Tel. 06 7259.5120 (Direttore), 5051-5167 (segreteria) | Fax 06 72595220  
[franco.salvatori@uniroma2.it](mailto:franco.salvatori@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@uniroma2.it](mailto:dipartimento.spfs@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@pec.torvergata.it](mailto:dipartimento.spfs@pec.torvergata.it)

## 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 economicopolitica).

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, Chambery. 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 assicurino 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



# Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”

University of Rome “Tor Vergata”

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



**Dipartimento di Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società**

Department of History, Humanities and Society

Via Columbia, 1 – 00133 Roma | Tel. 06 7259.5120 (Direttore), 5051-5167 (segreteria) | Fax 06 72595220  
[franco.salvatori@uniroma2.it](mailto:franco.salvatori@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@uniroma2.it](mailto:dipartimento.spfs@uniroma2.it) | [dipartimento.spfs@pec.torvergata.it](mailto:dipartimento.spfs@pec.torvergata.it)

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 istaurate 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.

## 1-c INTERVENTI CORRETTIVI

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 CURRICULUM 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 educhi 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 gerarchicoformali, 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 interculturale 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 curricolari, 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 FINALITÀ

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>B</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	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>60</b>	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					F	2017/2018
Tirocini formativi e di orientamento		No		6		30	F	2017/2018

Per stages e  
tirocini presso  
imprese, enti

no 6 150 S 2017/2018

pubblici o privati, ordini  
professionali

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.