

<b>Università</b>	Università degli Studi di Napoli Federico II
<b>Classe</b>	L-18 - Scienze dell'economia e della gestione aziendale
<b>Corso professionalizzante</b>	Vedi <a href="#">convenzione con imprese, collegi od ordini professionali</a>
<b>Nome del corso in italiano</b>	Gestione dell'Ospitalita' Turistica <i>rielaborazione di: Hospitality Management (1387331)</i>
<b>Nome del corso in inglese</b>	Hospitality Management
<b>Lingua in cui si tiene il corso</b>	italiano, inglese
<b>Codice interno all'ateneo del corso</b>	P31
<b>Data del DR di emanazione dell'ordinamento didattico</b>	19/07/2019
<b>Data di approvazione della struttura didattica</b>	26/11/2018
<b>Data di approvazione del senato accademico/consiglio di amministrazione</b>	27/12/2018
<b>Data della consultazione con le organizzazioni rappresentative a livello locale della produzione, servizi, professioni</b>	03/05/2018 - 18/07/2018
<b>Data del parere favorevole del Comitato regionale di Coordinamento</b>	10/12/2018
<b>Modalità di svolgimento</b>	a. Corso di studio convenzionale
<b>Eventuale indirizzo internet del corso di laurea</b>	<a href="http://www.demi.unina.it">http://www.demi.unina.it</a>
<b>Dipartimento di riferimento ai fini amministrativi</b>	Economia, Management, Istituzioni
<b>EX facoltà di riferimento ai fini amministrativi</b>	
<b>Massimo numero di crediti riconoscibili</b>	<i>DM 16/3/2007 Art 4 <a href="#">Nota 1063 del 29/04/2011</a></i>
<b>Corsi della medesima classe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economia Aziendale</li> <li>• Economia delle Imprese Finanziarie</li> </ul>
<b>Numero del gruppo di affinità</b>	2
<b>Data della delibera del senato accademico relativa ai gruppi di affinità della classe</b>	27/12/2018

#### **Obiettivi formativi qualificanti della classe: L-18 Scienze dell'economia e della gestione aziendale**

I laureati nei corsi di laurea della classe devono:

- possedere conoscenze di metodiche di analisi e di interpretazione critica delle strutture e delle dinamiche di azienda, mediante l'acquisizione delle necessarie competenze in più aree disciplinari: economiche, aziendali, giuridiche e quantitative;
- possedere un'adeguata conoscenza delle discipline aziendali, che rappresentano il nucleo fondamentale, declinate sia per aree funzionali (la gestione, l'organizzazione, la rilevazione), sia per classi di aziende dei vari settori (manifatturiero, commerciale, dei servizi, della pubblica amministrazione);

Sbocchi occupazionali e attività professionali previsti dai corsi di laurea sono nelle aziende, dove potranno svolgere funzioni manageriali o imprenditoriali, nelle pubbliche amministrazioni e nelle libere professioni dell'area economica.

Ai fini indicati, i curricula dei corsi di laurea della classe:

- comprendono in ogni caso la necessaria acquisizione di conoscenze fondamentali nei vari campi dell'economia e della gestione delle aziende, nonché i metodi e le tecniche della matematica finanziaria e attuariale, della matematica per le applicazioni economiche e della statistica;
- comprendono in ogni caso l'acquisizione di conoscenze giuridiche di base e specialistiche negli ambiti della gestione delle aziende private o pubbliche;
- comprendono in ogni caso l'acquisizione di conoscenze specialistiche in tutti gli ambiti della gestione delle aziende pubbliche e private e delle amministrazioni pubbliche;
- possono prevedere la conoscenza in forma scritta e orale di almeno due lingue dell'Unione Europea, oltre l'italiano;
- prevedono, in relazione ad obiettivi specifici di formazione professionale ed agli sbocchi occupazionali, l'obbligo di attività esterne con tirocini formativi presso aziende e organizzazioni pubbliche e private nazionali e internazionali.

#### **Sintesi della consultazione con le organizzazioni rappresentative a livello locale della produzione, servizi, professioni**

La consultazione con le organizzazioni locali rappresentative della produzione, dei servizi e delle professioni è avvenuta grazie alle relazioni instaurate, nel corso degli anni, dal Direttore e dai docenti del Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni.

Alle consultazioni hanno partecipato differenti tipologie di organizzazioni: imprenditori, top managers, ordini professionali e associazioni di categoria.

La consultazione è avvenuta con i seguenti attori:

Federalberghi Campania, con diffusione sull'intero territorio regionale. Tale associazione si è resa disponibile a selezionare, tra le associate, imprese con un livello organizzativo ed una dimensione tale da poter svolgere adeguata formazione sul campo ai discenti; saranno individuati dei responsabili di sub-area, tra gli imprenditori/manager più giovani ed innovativi dell'associazione;

Unione degli Industriali della Provincia di Napoli e della Campania, rappresentativa delle principali imprese e catene alberghiere a livello territoriale, con collegamenti con l'intera filiera turistica;

Convention Bureau Napoli, che raccoglie le principali imprese della città di Napoli, di dimensione ed organizzazione adeguata, in grado anche di ospitare eventi e congressi;

Catene alberghiere di livello nazionale ed internazionale: in particolare, la Starhotels, catena autenticamente made in Italy, oltre ad imprese locali collegate al gruppo Accor, alla catena Hilton e alla catena Marriott;

Imprese di catering specializzate nel F&B alberghiero;

L'impresa che organizza la principale fiera del turismo al Sud Italia la Borsa Mediterranea del Turismo il cui gruppo sta investendo anche nel settore dell'ospitalità.

Durante la fase preliminare, sono avvenute consultazioni informali a livello individuale e collettivo, con l'obiettivo di valutare l'opportunità di istituire il nuovo corso di studio in oggetto. Da questi primi confronti, è emersa l'esigenza di formare risorse umane altamente qualificate, in grado di operare nel comparto dell'hospitality management sia nello scenario nazionale sia internazionale.

La prima occasione di confronto è avvenuta il 23 Febbraio 2018, presso il Rettorato, in un incontro a cui hanno partecipato, oltre il Rettore, un gruppo di docenti dell'Ateneo, il Dr Consoli (Italy Country Manager per QSI (Italy Country Manager per QS Intelligence Unit - World University Rankings) e il Dr Contini, Marketing

Director of EUHT St Pol (Hotel Escuela de St Pol De Mar). In quella sede nella discussione con gli interlocutori internazionali, è emersa la forte carenza, in Italia, di percorsi professionalizzanti in grado di competere con le principali università specializzate nel settore turistico a livello internazionale. Sono state anche esaminate alcune best practices europee.

In accordo con il Rettorato, nell'ambito del Dipartimento di Economia Aziendale, diretto dalla Prof.ssa Caldarelli, essendovi già competenze specifiche nel settore anche in corsi già esistenti in Ateneo (comunque diversi), si è avviato uno studio sull'offerta formativa a livello nazionale ed internazionale. Verificando l'effettiva opportunità di partire con una nuova offerta formativa, sono stati svolti incontri con imprenditori, da parte della Prof.ssa Della Corte e del Direttore del DEMI, la Prof.ssa Caldarelli, nei mesi di Marzo ed Aprile del 2018 e poi un primo incontro il 26 Aprile 2018 con alcuni attori particolarmente attivi nel settore, organizzato presso l'hotel Terminus, per confrontarsi in modo diretto sull'impostazione del corso, sul piano di studi e sugli sbocchi occupazionali.

La metodologia generale adottata ha previsto due tipi di attività: 1. organizzazione di successivi panel di esperti, rappresentati dalle imprese partner del progetto; 2. predisposizione di un questionario per tutte le imprese interessate a collaborare al progetto, che stanno procedendo alla compilazione (il questionario è indicato in allegato A, in calce al presente documento).

Attraverso la metodologia del panel di esperti è stato possibile mappare le competenze e le skills necessarie per ogni profilo, monitorare l'andamento comportamentale, valutare le performance individuali alla luce degli obiettivi prefissati. L'interazione, già nella fase costitutiva, è stata serrata e molto produttiva.

L'analisi per identificare e definire i profili culturali e professionali, le funzioni e le competenze è stata espressa dagli esperti del settore in relazione ai fabbisogni professionali e di formazione provenienti non solo dal mondo aziendale ma anche dal confronto tra realtà accademiche nazionali ed internazionali.

Il 3 Maggio, 2018 è stata organizzata una consultazione ufficiale con le parti, presso il Rettorato, che ha visto la presenza delle più prestigiose aziende locali e nazionali.

Tale occasione di incontro ha contribuito a rinsaldare ulteriormente la solidità del rapporto di interazione tra università e tessuto economico-sociale locale migliorando, dunque, la sinergia tra differenti competenze ed esperienze nell'ottenimento di un output "formativo" condiviso e rispondente alle logiche di crescita economica e sociale del territorio.

Non è un caso, infatti, che le collaborazioni tra parti istituzionali e attori economici locali abbiano acquisito un rinnovato interesse, sia a causa della loro crescente numerosità, sia per le diverse configurazioni che queste tendono di volta in volta ad assumere. In tal senso, si parla sempre più spesso per l'Università di "terza missione", riferendosi generalmente al complesso di attività nate in ambito accademico per favorire l'applicazione diretta, la valorizzazione e l'impiego di una conoscenza "ad impatto", orientata cioè allo sviluppo sociale, culturale ed economico della società e della comunità di riferimento, attraverso una relazione diretta con il territorio e con tutti i suoi stakeholder. È, dunque, nell'interazione tra politica, industria e conoscenza che risiede la chiave per l'innovazione e lo sviluppo economico; la collaborazione diventa quindi un veicolo fondamentale per implementare strategie socialmente responsabili, oltre che per raggiungere la mission sociale ed economica di riferimento.

In tale incontro, pertanto, è stata sottolineata l'importanza della costituzione di un tavolo di consultazione permanente, fondamentale sia nella fase di identificazione degli ambiti formativi verso i quali orientarsi, sia nella definizione e selezione delle figure professionali urgenti di un'offerta formativa calibrata in grado di valorizzarle. In tal senso, le varie parti hanno auspicato per il futuro la creazione di occasioni informali di scambio di informazioni, azioni, buone pratiche, oltre che fenomeni di "fertilizzazione incrociata", volti ad incrementare il bagaglio culturale e di conoscenza tra formazioni eterogenee, permettendo alle organizzazioni specificamente coinvolte di coltivare relazioni con gli altri attori del proprio territorio e di confrontarsi con modi diversi di operare.

Le consultazioni hanno messo in luce, dunque, l'importanza delle finalità formative del corso di studio in oggetto in quanto esso si propone di diventare un punto di riferimento per la formazione manageriale nell'hospitality management, tramite la messa in rete di competenze tecniche e scientifiche provenienti dalle realtà aziendali e dal mondo accademico.

Inoltre, è emersa altresì la necessità di istituire presso le strutture un percorso condiviso di formazione dello studente, svolto in modo specifico e altamente focalizzato, con un forte impegno anche da parte delle aziende coinvolte in una costante attività di coordinamento con il mondo accademico. Ciò è stato anche chiaramente sancito dal Miur nei lavori della Cabina di regia nazionale per il coordinamento del sistema di istruzione tecnica superiore e delle lauree professionalizzanti (2017); si rende necessario, pertanto, migliorare le opportunità di occupazione dei giovani attraverso il coinvolgimento da parte delle Università dei diversi attori economici e sociali fin dalla fase di progettazione dei percorsi formativi attraverso strumenti di natura patiziana.

Rispetto all'impostazione generale, quindi, gli stakeholders interpellati hanno manifestato apprezzamento ed altissimo interesse verso l'iniziativa, affermando che trattasi della prima azione reale di stretta collaborazione tra formazione accademica e formazione in azienda.

Non in ultimo, durante le consultazioni sono stati approfonditi gli aspetti metodologici (tra lezioni frontali, project work, case study analysis, educational tour, testimonianze aziendali, team work) ed i criteri di ammissione, al fine di soddisfare le aspettative collegate alle esigenze del mercato del lavoro. È stato anche sollevato il tema della forte necessità di organizzazione e coordinamento dell'attività di tirocinio, considerando che sarà svolta, contemporaneamente, in diverse strutture alberghiere del territorio nonché di un sistema di reporting efficace.

È stato istituito un calendario delle consultazioni al fine di poter verificare, in maniera longitudinale, il raggiungimento degli obiettivi formativi programmati, eventuali scostamenti e la coerenza con i contenuti proposti.

Infine, sono pervenute al Rettorato di Dipartimento manifestazioni di interesse per l'istituzione del corso da parte di stakeholder che non hanno potuto presenziare alle consultazioni.

Rispetto ai contenuti, sono stati acquisiti spunti e riflessioni dei partecipanti, in termini di materie da inserire nel percorso di studi e di figure professionali. Tra gli aspetti sollevati dagli operatori, vi è stata l'esigenza pressante di alcune figure professionali (es. maitre, concierge), che sono ormai scomparse nell'accezione tradizionale e che invece hanno un ruolo strategico, sebbene in chiave rivisitata e innovativa, sia rispetto alla clientela dell'hotel che in sala. Per tali figure, occorre una formazione di cultura dell'ospitalità e dell'accoglienza, in chiave innovativa, che può aprire svariate opportunità nelle strutture ricettive di un certo rilievo. Un aspetto molto apprezzato dai rappresentanti delle imprese ha riguardato sia la doppia anima del profilo previsto (Hotel Management e Food and Beverage Management), sia la possibilità prevista nel percorso, in riferimento alle materie a scelta, di poter scegliere la tipologia di materie più specifiche, in funzione del profilo preferito dallo studente.

Si è discusso, inoltre, circa l'opportunità di inserimento di uno stage di orientamento iniziale. Tale ipotesi andrà successivamente verificata sulla base delle effettive possibilità delineate dagli uffici dell'Ateneo.

I partecipanti alle riunioni, in maniera corale, hanno sostenuto che sia auspicabile, oltre all'attivazione del presente CdS, la costituzione di un vero e proprio University College of Hospitality, che funga da facilitatore rispetto al rafforzamento di un'offerta formativa di specializzazione a più livelli, anche successivi alla laurea triennale, e rivolto a diversi target di possibili discenti.

In data 10 Maggio, il progetto del Corso di Laurea è stato altresì sottoposto ufficialmente al Comitato degli Esperti del Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni, che vede coinvolti operatori di diversi settori di attività, tra cui quello turistico, e svolge un ruolo consultivo rispetto a tutte le attività didattiche messe in campo dal Dipartimento. Gli esperti si sono espressi con favore, in ragione della coerenza dell'offerta didattica con le esigenze di formazione e creazione di valore che un settore come questo (in espansione) richiede.

In data 25 Maggio si è proceduto con un ulteriore incontro con un gruppo ristretto di rappresentanti, per verificare ulteriori dettagli del percorso formativo.

È emersa infatti l'opportunità di favorire la formazione più specifica, anche attraverso le materie a scelta, in quattro ambiti: 1. hotel management, inserendo materie come il Risk Management, oggi molto richiesto dalle catene alberghiere; 2. food and beverage management, con altre discipline in grado di completare la preparazione di questo profilo specifico; 3. culturale, ossia legato alla conoscenza del territorio (archeologia, storia dell'arte, geografia), per chi intenda approfondire la conoscenza dei luoghi; 4. lingue straniere, che include altre lingue oltre alla lingua inglese.

Molto costruttivo è risultato anche il commento del Dr Antonio Lettera, espressione della catena Starhotels, che ha evidenziato l'importanza di rivisitare funzioni come l'housekeeping, attività cruciale per il prodotto alberghiero rispetto alla percezione complessiva della domanda. Per tale motivo, oggi sono richieste competenze sempre più manageriali in tale reparto, anche perché molte aziende, dopo l'insuccesso delle formule di outsourcing, preferiscono svolgere in house un servizio così strategico per la percezione del cliente.

Un altro aspetto rilevante ha riguardato la futura organizzazione degli stage e tirocini. In merito si è concordata l'importanza di coinvolgere solo strutture ricettive con un'organizzazione di tipo funzionale, organizzata per reparti, in modo da consentire, da un lato, agli studenti di acquisire una visione completa dell'organizzazione alberghiera nel suo complesso e, successivamente, di approfondire alcune attività specifiche, sulla base di un preventivo match tra esigenze aziendali da un lato e propensione professionale dello studente dall'altro.

L'ordine professionale consultato per il CdS è stato l'Ordine dei Dottori Commercialisti, a cui è stata sottoposta la proposta di sottoscrizione della Convenzione. Il Consiglio, il 23 Maggio, 2018, ha deliberato di sottoscrivere la convenzione con il CdS a seguito dell'approvazione degli organi di Ateneo.

In data 18 Luglio si è proceduto con un ulteriore incontro con un gruppo di rappresentanti, per verificare ulteriori dettagli del percorso formativo.

A seguito di un attento esame del percorso, sono emersi rilievi e spunti estremamente importanti, recepiti poi nella pianificazione del corso di studi.

In primo luogo, sono stati affrontati due aspetti rilevanti, in riferimento agli stage e precisamente:

l'importanza di pianificarne il periodo in modo strategico, rispetto ai tempi di apertura delle strutture ricettive, tra il secondo ed il terzo anno previsti nel progetto; la necessità ed importanza per gli studenti di maturare un'esperienza anche all'estero presso catene alberghiere con marchi riconosciuti a livello internazionale.

Alla luce di questa osservazione, sono stati successivamente contattati i gruppi internazionali Accor, Marriott ed Hilton.

Inoltre, è stata suggerita l'esplicitazione del termine "marketing" nel titolo della materia che maggiormente tratta tale aspetto.

Tutti questi suggerimenti sono stati quindi accolti e recepiti nella programmazione complessiva e si è anche pervenuti alla definizione del titolo della materia di "Management and Marketing of hospitality firms".

La seconda attività prevista si è basata sulla somministrazione di un questionario (Allegato A al presente documento) ai top manager e agli imprenditori delle aziende

coinvolte, strutturato con domande a risposta aperta e a risposta chiusa, con l'obiettivo di conoscere e comprendere:

- quali sono le principali necessità di professionalità nell'area Hospitality e nell'area F&B;
- quali sono le capacità dei tirocinanti, rispetto alle esperienze pregresse, di svolgere i compiti assegnati nei tempi previsti;
- se, rispetto alle esperienze pregresse, la preparazione dei tirocinanti era corrispondente alle aspettative;
- quali sono, rispetto all'area di Hospitality and Food and Beverage Management aziendali, particolari preferenze/esigenze in termini di profili;
- in quali aree aziendali si sono riscontrate le principali criticità;
- quali sono le aspettative aziendali in riferimento al corso di laurea in Hospitality Management;
- informazioni aziendali di tipo quali-quantitativo (numero posti letto, numero dipendenti, numero stage ospitati negli ultimi cinque anni, ecc.).

Tra i principali risultati emersi dalla somministrazione del questionario, è necessario sottolineare che, tra le criticità riscontrate nelle esperienze pregresse, rientrano la scarsa conoscenza della lingua inglese, assenza di capacità di project planning, assenza di curiosità e di partecipazione attiva e/o propositiva (proattivismo).

In riferimento alle principali necessità di professionalità specializzata nell'area Hospitality, le aziende hanno risposto che esiste limitata capacità di individuare ed analizzare le differenze in base alla provenienza, alle differenze socio-culturali, religiose, etc., scarsa conoscenza nel revenue management, del front office e social media marketing, limitata conoscenza della moderna evoluzione di figure tradizionali (ad esempio, il concierge, il maitre di sala, il responsabile housekeeping). Per quanto riguarda l'F&B le aziende hanno risposto che i principali gap di formazione rientrano nell'area ricevimento, direzione, sala e gestione costi F&B.

Alla luce delle osservazioni emerse, sono avvenute delle integrazioni specifiche nei contenuti delle attività previste dal piano del corso di laurea.

Da tutti gli incontri emerge un grande apprezzamento ed un forte interesse delle aziende alla realizzazione del suddetto corso ed un elevato grado di motivazione a partecipare concretamente all'iniziativa. In calce (Allegato B al presente documento) si allega il primo elenco di aziende che ha già manifestato concreto interesse a partecipare alla formazione degli studenti, sia attraverso stage e tirocini, che in riferimento ad altre attività di didattica e laboratoriali. Sono in corso contatti importanti con rinomate catene nazionali ed internazionali, che hanno mostrato un notevole apprezzamento per il corso e confermato un concreto interesse a collaborare nella formazione in azienda, con le proprie strutture. L'aspetto importante, già emerso dai colloqui telefonici e via e-mail, è che queste grandi catene sono molto attratte dall'approccio proposto, più esperienziale e meno standardizzato rispetto a quanto offrono oggi le principali realtà accademiche europee, con un attento legame alla valorizzazione del contesto locale. Le grandi catene alberghiere, d'altra parte, oggi stanno vivendo una rivisitazione del proprio concept, cercando di adattare l'offerta delle proprie strutture ai territori di riferimento.

L'1 Agosto, 2018 l'Ente Nazionale del Turismo Italiano, a cui è stato sottoposto il progetto, ha conferito il patrocinio al Corso di Laurea. Questo importante risultato esprime anche l'apprezzamento della principale istituzione del turismo per l'iniziativa.

Infine, in data 21 Novembre 2018, è stato costituito il Comitato di Indirizzo, formato da esperti di ranking universitari, dirigenti di scuole di alta formazione nel settore turistico di rilievo internazionale e molti dei partner che hanno rappresentato i principali stakeholders nelle consultazioni (la nomina del comitato è allegata alla documentazione).

L'approvazione dell'istituzione del Cds da parte degli organi è avvenuta il 27/12/2018. La convenzione con l'Ordine dei Dottori Commercialisti è stata stipulata anche a seguito dell'emanazione del Decreto Ministeriale n. 6 del 7 Gennaio, 2019, in data 14 Gennaio, 2019.

Sono state inoltre siglate due convenzioni con le associazioni di imprese maggiormente rappresentative su scala locale e nazionale, anche in collegamento con le realtà internazionali: Federalberghi Campania e l'Unione degli Industriali della Provincia di Napoli, stipulate sempre in data 14 Gennaio, 2019.

**Vedi allegato**

### **Sintesi del parere del comitato regionale di coordinamento**

Il Comitato, verificata la sussistenza di tutti i requisiti normativamente richiesti per l'istituzione dei Corsi di studio, valutata in particolare la congruenza delle relative proposte rispetto all'offerta didattica dell'Ateneo proponente ed a quella complessiva del sistema universitario regionale, esprime all'unanimità parere favorevole all'istituzione del Corso di studio.

**Vedi allegato**

### **Obiettivi formativi specifici del corso e descrizione del percorso formativo**

Gli obiettivi formativi specifici del Corso sono quelli di fornire allo studente un know-how mirato al fine di operare in maniera distintiva del campo dell'hospitality management. Lo studente acquisisce, infatti, metodologie di analisi e strumenti per la gestione di aziende dell'hospitality industry, che sono caratterizzate da un contesto altamente dinamico, globale e multiculturale.

Per le sue competenze, il laureato in HM acquisisce delle competenze firm-specific dell'ospitalità, fondamentali per operare in realtà aziendali nazionali ed internazionali, nelle diverse funzioni aziendali, per aree gestionali. Gli obiettivi formativi specifici sono tarati in funzione del profilo che si intende formare, ossia il middle manager nell'hotel management o nel food & beverage di impresa ricettiva.

Per il raggiungimento di questi obiettivi specifici, tutti i laureati in HM devono acquisire conoscenze e abilità nelle seguenti aree di apprendimento:

- Area della formazione di base: le discipline impartite in questa area, cioè, Hotel Management e F&B Management, di strutture ricettive sono trattate in relazione alle loro possibili applicazioni al settore dell'HM e sono funzionali alle materie delle discipline caratterizzanti e di quelle affini e integrative. Inoltre, è previsto un congruo numero di CFU nell'ambito dell'economia aziendale, del diritto privato, del turismo e dell'agroalimentare, dei metodi quantitativi, dell'economia del turismo, dei processi di valorizzazione ambientale, del turismo sostenibile.

- Area della formazione caratterizzante: consente l'acquisizione delle conoscenze specifiche, anche in lingua straniera, del management in generale e nel management e marketing dell'impresa alberghiera, dei performance management systems, della statistica, dell'informatica e della social media data analysis, del diritto commerciale e della navigazione, dello strategic management e dell'innovazione, della politica del turismo e dei trasporti, del business planning, della gestione delle risorse umane e del team building, della valorizzazione territoriale, della cultura gastronomica e dell'ethical food.

-Area delle discipline affini e integrative: quest'area riguarda sia le discipline relative alla cultura gastronomica sia in ambito aziendale. Saranno attivati insegnamenti ad hoc, volti a favorire la specializzazione rispettivamente nell'hotel management e nel food & beverage.

Alla preparazione della prova finale per il conseguimento del titolo sono destinati tre crediti Il lavoro di tesi sarà collegato allo stage e rafforzato da analisi di ricerca. E' prevista anche l'acquisizione di soft skills (capacità di team building, di leadership, conquista dell'autostima e strumenti per un miglior inserimento nel mondo del lavoro) in altre attività.

In sintesi

Il percorso prevede la costruzione di una base teorica al primo anno, una maggiore specializzazione al secondo, con una prima fase di tirocinio finalizzato alla conoscenza approfondita della realtà alberghiera nei diversi reparti, per una prima sperimentazione di attività in ciascun ambito. Al terzo anno, l'attività formativa d'aula sarà più contenuta, essendo il maggior numero di crediti dedicato allo stage, con una formazione specifica rispetto ai profili individuati.

La prospettiva, in termini di conoscenza approfondita del comparto, consente agli studenti di apprendere le dinamiche di settore, dei comportamenti e dei modelli di consumo, da un lato e, dall'altro, gli strumenti e le metodologie operative per la gestione delle imprese dell'hospitality, sia nell'hotel management che nel food & beverage.

Imprescindibile è la conoscenza e la padronanza della lingua inglese, favorendo l'apertura internazionale anche attraverso scambi con Atenei di paesi membri dell'Unione Europea e non.

### **Risultati di apprendimento attesi, espressi tramite i Descrittori europei del titolo di studio (DM 16/03/2007, art. 3, comma 7)**

#### **Conoscenza e capacità di comprensione (knowledge and understanding)**

Il profilo professionale del laureato in Hospitality Management è caratterizzato da conoscenze e capacità di comprensione delle principali dinamiche dell'hospitality management, sia rispetto all'hotel management che al food & beverage management, in coerenza con le caratteristiche di un tessuto economico contraddistinto da aziende proiettate verso la nuova frontiera dell'hospitality management. Oltre ad alcune dinamiche trasversali ai due profili (tra le quali, logiche gestionali, rapporto con il territorio, orientamento alla qualità e alla customer satisfaction e retention, sviluppo della digitalizzazione), il laureato presenta anche conoscenze specifiche per ciascun profilo. Il nucleo fondante del corso di studio riguarda infatti le caratteristiche principali della gestione delle imprese dell'ospitalità, con un approccio interdisciplinare, che spazia dagli aspetti economici e quantitativi a quelli più strettamente connessi alla gestione aziendale, agli aspetti giuridici e a quelli tipici delle scienze agro-alimentari. Il laureato presenta una maggiore specializzazione in hotel management piuttosto che nel food and beverage management in funzione degli approfondimenti scelti e dell'esperienza teorico-pratica legata allo stage/tirocinio. Le conoscenze e capacità elaborative sono conseguite e verificate attraverso un percorso teorico-pratico, basato sull'interazione tra lezioni interattive, attività di stage/tirocinio, attività seminariali e attività di sviluppo delle soft skills. Le principali modalità di verifica saranno gli esami di profitto, la predisposizione di project work, relazioni su specifiche discipline anche nell'attività di tirocinio e stage.

#### **Capacità di applicare conoscenza e comprensione (applying knowledge and understanding)**

Il laureato in Hospitality Management è capace di applicare le competenze acquisite nei diversi contesti del management alberghiero, con riferimento ai reparti dell'hotel management e del food & beverage. Presenta professionalità specifica, un approccio orientato al problem solving e capacità di utilizzo dei principali strumenti operativi di supporto alle funzioni e alle diverse attività. E' in grado di applicare metodologie scientifiche innovative nell'ospitalità, basate sulla valorizzazione del territorio, sullo sviluppo, anche in collaborazione con altri attori della filiera turistica, di forme di offerta esperienziale, collegando il turismo alle produzioni locali di eccellenza, ai beni culturali e alle tradizioni locali, in ottica di innovazione, customer satisfaction e sostenibilità; ha padronanza e capacità di utilizzo di strumenti culturali di confronto nazionale ed internazionale, anche grazie alla possibilità di periodi di studio e di svolgimento di stage e tirocini all'estero. Tali capacità sono sperimentate e verificate direttamente nel percorso di studio attraverso esami di profitto, relazioni e project work, anche in termini di risultati delle attività di stage e tirocinio in azienda, basate sull'approccio di active learning, di problem solving, di team building e di leadership.

### **Autonomia di giudizio (making judgements)**

Il laureato in HM è in grado di gestire le conoscenze acquisite per formulare valutazioni ed assumere decisioni nel comparto dell'ospitalità turistica. In particolare, lo studente è in grado di motivare le decisioni concernenti la gestione d'impresa in ragione anche di una eventuale personale responsabilità; sul piano funzionale, è capace di utilizzare conoscenze e competenze acquisite affinché l'avanzamento delle nuove conoscenze tecnologiche possa essere capitalizzato e messo a frutto per promuovere cambiamenti a livello di mercati, ambienti competitivi e servizi erogati. Al contempo, ha le capacità di valutazione e scelta dei fattori sui quali puntare nella costruzione e promozione dell'esperienza dell'accoglienza. Il laureato in HM, inoltre, dispone di uno spirito critico per comprendere, interpretare e risolvere le problematiche connesse al management alberghiero, anche nelle relazioni di filiera con gli altri attori del sistema. E' quindi capace di analizzare, interpretare risultati, programmare ed adattarsi a contesti e gruppi di lavoro diversi, nonché ad interfacciarsi con una clientela molto ampia e differenziata, quale quella turistica. Gli obiettivi sono perseguiti mediante il ricorso ad attività formative (didattica frontale, case study, stage, teamwork projects, tirocini, laboratori didattici, e predisposizione di un elaborato finale). Il raggiungimento degli obiettivi formativi è verificato nell'ambito della valutazione finale delle diverse attività formative.

### **Abilità comunicative (communication skills)**

Il laureato in HM utilizza in modo appropriato le conoscenze maturate anche in ambito linguistico di tipo specialistico, sviluppando specifiche abilità di comunicazione verbale e scritta, altresì in lingua inglese. Le abilità comunicative sono comprovate pure dall'attitudine a redigere reports e documenti tecnici con uno stile linguistico appropriato e formalmente corretto. Il laureato possiede sia abilità comunicative on line, in linea con le attuali tendenze nel settore, sia professionalità nella fase esperienziale dell'attività, ossia di supporto al coordinamento nell'erogazione dei servizi al cliente.

### **Capacità di apprendimento (learning skills)**

Il laureato in HM potenzia l'attitudine a impiegare in modo efficace ed efficiente le conoscenze conseguite volte alla risoluzione di problemi di carattere manageriale focalizzati sulle specifiche dinamiche della gestione alberghiera. Il laureato è, altresì, incentivato a non sospendere mai la sua formazione, anzi è stimolato a prestare particolare cura all'aggiornamento professionale in modo che sia duraturo nel tempo anche nelle prospettive successive. Il laureato in HM possiede il know-how mirato per operare in maniera distintiva nel campo dell'Hotel Management. Inoltre, il laureato rafforza le capacità e le competenze collegate al contesto globale ed inter-culturale. Molto importante appare il metodo di apprendimento e di studio, in parte anche in lingua inglese, che i laureati in HM potenziano durante il percorso formativo. Queste capacità sono verificate sia durante il percorso di studi, attraverso le prove d'esame ed i project work, che in sede di prova finale, redatta in lingua inglese, su temi specifici. La consistente presenza di crediti collegati alle attività formative pratiche consente di sviluppare, nello studente, un'effettiva esperienza di felice combinazione tra teoria e pratica. Durante il percorso di studi, lo studente matura la capacità di cogliere il significato delle differenti anime dell'ospitalità management e del food and beverage management secondo una prospettiva economico-manageriale. Inoltre, lo studente acquisisce la capacità di valutare l'efficienza e l'efficacia delle scelte strategiche ed operative. Tali obiettivi sono conseguiti tramite lezioni frontali, esercitazioni in aula, attività seminariali, testimonianze di imprenditori e manager, analisi di casi studio specifici, stage e tirocini presso le aziende partner, verifiche in forma scritta ed orale ed elaborato della prova finale.

### **Conoscenze richieste per l'accesso (DM 270/04, art 6, comma 1 e 2)**

Per l'accesso al Corso di Studio, si richiede il possesso di un Diploma di Scuola Media Superiore o altro titolo di studio conseguito all'estero e riconosciuto equipollente o idoneo. Sono altresì richieste conoscenze nell'ambito umanistico-sociale e logico-quantitativo, anche in riferimento al settore turistico. E' altresì richiesto un livello di conoscenza della lingua inglese corrispondente almeno al livello B1 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER). Per le modalità di verifica del possesso delle conoscenze ed i criteri per l'assegnazione di eventuali obblighi formativi aggiuntivi si rimanda al regolamento didattico del Corso di Studio.

### **Caratteristiche della prova finale (DM 270/04, art 11, comma 3-d)**

La prova finale per il conseguimento della Laurea in Hospitality Management prevede la discussione di un elaborato finale a conclusione di un progetto di ricerca o di lavoro sotto la guida di un docente che svolge le funzioni di relatore. In particolare, la preparazione e la discussione finale del lavoro di tesi svolgono la funzione di rafforzare la capacità e l'autonomia di giudizio del laureato. La redazione della tesi costituisce, inoltre, un'utile opportunità per consolidare la padronanza di un metodo di analisi e di riflessione critica sui problemi e sulle dinamiche di settore. La preparazione dell'elaborato finale prevede inoltre da parte del candidato un'adeguata capacità di studio e di valorizzazione delle esperienze maturate nel percorso di studio, anche in riferimento a casi aziendali, projects work e attività svolta sul campo. Rispetto a tali temi, il candidato deve dimostrare di possedere capacità di analisi e di elaborazione critica.

### **Motivi dell'istituzione di più corsi nella classe**

Il settore turistico è sempre più un settore ipercompetitivo ed in forte espansione, richiede sempre più competenze specifiche in ottica innovativa, rispetto sia alle spinte determinate dall'economia digitale, sia alla crescente professionalità in senso esperienziale, nell'erogazione dei diversi servizi. Tali dinamiche, tipiche del settore, investono in maniera incisiva il comparto dell'ospitalità turistica. E' proprio in questo scenario che l'Università Federico II, da anni impegnata nel settore turistico grazie all'attività di ricerca e didattica di un corpo docente specializzato, in linea con quanto previsto dal D.M. 635 e 987/2016, dal D.M. 60/2017 e dal D.M. n. 6/2019 ha in programma il lancio di un corso di laurea sperimentale ad orientamento professionale nel comparto dell'ospitalità turistica: Corso di Hospitality Management, volto alla creazione di figure specializzate nel comparto dell'ospitalità, rispetto alle principali aree di attività delle imprese. Tale obiettivo nasce dalla necessità di meglio orientare il percorso di laurea triennale rispetto alle esigenze del mondo del lavoro. A tal fine, nasce in collaborazione con le imprese che maggiormente esprimono il comparto dell'ospitalità turistica sul territorio campano e nazionale. Tali imprese hanno espresso concreto interesse alla partecipazione dell'iniziativa, non solo per stage e tirocini ma anche per l'attività di formazione in azienda, gestita insieme all'università. Questo aspetto rappresenta un innegabile punto di forza del progetto, che rende non necessari investimenti corposi in strutture molto grandi, poco diffuse sul territorio campano, per ospitare il numero degli studenti del corso durante la formazione in azienda. L'istituzione del corso di laurea professionalizzante in HM consentirà di soddisfare appieno le esigenze e le potenzialità di sviluppo dell'offerta formativa del Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni dell'Università degli Studi di Napoli "Federico II" nel settore economico-aziendale per tre ordini di motivi. In primo luogo, nessuno dei corsi di studio (CdS) attualmente rientranti nell'offerta formativa del Dipartimento abbinava l'apprendimento delle conoscenze relative agli strumenti propri dell'area economico-aziendale alle questioni più specificamente concernenti l'ospitalità management, nonostante le innegabili potenzialità inesprese

sia sotto il profilo didattico, sia sotto l'aspetto del placement. Si tratta quindi di un corso specialistico nel settore turistico, rispetto a quello generale di Economia Aziendale. In secondo luogo, è un corso di laurea sperimentale ad orientamento professionale, con caratteristiche specifiche (DM 6/2019, art. 8), che prevede un numero molto più elevato di stage e tirocini, un numero massimo di 50 studenti e un obiettivo di placement dell'80% dei ragazzi entro un anno dal conseguimento della laurea. Da ultimo, il corso si sviluppa in coerenza con un percorso di approfondimento scientifico sul settore, avviato, da anni, da alcuni esponenti del corpo docente. E' opportuno sottolineare che il corso di laurea professionalizzante proposto fornirà ai laureati una solida preparazione di base e ne svilupperà appieno le conoscenze e le competenze necessarie per una soddisfacente collocazione - nell'immediato - nel mondo del lavoro.

## **Comunicazioni dell'ateneo al CUN**

### NOTA DI RISPOSTA

L 18 - Scienze dell'economia "Hospitality Management"  
(corso professionalizzante - DM987 art.8 §2)

Al fine di rendere più semplice la verifica della rimodulazione richiesta di seguito si riportano le modifiche apportate in maniera schematica .

Inserimento del nome del corso in lingua italiana

La traduzione in lingua inglese di "Gestione dell'ospitalità turistica" è Hospitality Management". Non è stata inserita la parola turismo in quanto nella dizione inglese il termine turismo è sottinteso, come nella maggioranza dei corsi esistenti a livello europeo. Inoltre tale dizione è particolarmente utile per il Diploma Supplement rilasciato dall'Ateneo in quanto hospitality management individua una professione/ professionalità chiaramente definita a livello internazionale.

a. Poiché "gli insegnamenti sono in lingua italiana ed in lingua inglese" occorre riportare questa indicazione nel campo "Lingua in cui si tiene il corso".

Come richiesto è stato inserito nel campo "italiano ed inglese". Gli insegnamenti sono in lingua italiana ed in lingua inglese, consentendo un'adeguata conoscenza della lingua inglese scritta e orale.

b. Trattandosi di corso ad orientamento professionale occorre indicare un gruppo di affinità differente rispetto agli altri corsi attivi nella stessa classe.

Nel gruppo di affinità (Sezione Amministrazione, altre informazioni), è stato indicato il numero "2".

c. Il corso non presenta sufficiente coerenza tra gli obiettivi formativi specifici e la attività formative indispensabili. Gli obiettivi appaiono eccessivamente ampi, indicano per i laureati il raggiungimento di conoscenze "di livello avanzato" (la qual cosa non è coerente con il livello del corso) e citano ambiti (es. informatica e trasporti) che non trovano alcun riscontro nella tabella delle attività formative. Occorre sanare tali incoerenze.

Gli obiettivi formativi specifici del Corso sono quelli di fornire allo studente un know-how mirato al fine di operare in maniera distintiva del campo dell'hospitality management. Lo studente acquisisce, infatti, metodologie di analisi e strumenti per la gestione di aziende dell'hospitality industry, che sono caratterizzate da un contesto altamente dinamico, globale e multiculturale.

Per le sue competenze, il laureato in HM acquisisce delle competenze firm-specific dell'ospitalità, fondamentali per operare in realtà aziendali nazionali ed internazionali, nelle diverse funzioni aziendali, per aree gestionali. Gli obiettivi formativi specifici sono tarati in funzione del profilo che si intende formare, ossia il middle manager nell'hotel management o nel food & beverage di impresa ricettiva.

Per il raggiungimento di questi obiettivi specifici, tutti i laureati in HM devono acquisire conoscenze e abilità nelle seguenti aree di apprendimento:

- Area della formazione di base: le discipline impartite in questa area, cioè, Hotel Management e F&B Management, di strutture ricettive sono trattate in relazione alle loro possibili applicazioni al settore dell'HM e sono funzionali alle materie delle discipline caratterizzanti e di quelle affini e integrative. Inoltre, è previsto un congruo numero di CFU nell'ambito dell'economia aziendale, del diritto privato, del turismo e dell'agroalimentare, dei metodi quantitativi, dell'economia del turismo, dei processi di valorizzazione ambientale, del turismo sostenibile.

- Area della formazione caratterizzante: consente l'acquisizione delle conoscenze specifiche, anche in lingua straniera, del management in generale e nel management e marketing dell'impresa alberghiera, dei performance management systems, della statistica, dell'informatica e della social media data analysis, del diritto commerciale e della navigazione, dello strategic management e dell'innovazione, della politica del turismo e dei trasporti, del business planning, della gestione delle risorse umane e del team building, della valorizzazione territoriale, della cultura gastronomica e dell'ethical food.

-Area delle discipline affini e integrative: quest'area riguarda sia le discipline relative alla cultura gastronomica sia in ambito aziendale. Saranno attivati insegnamenti ad hoc, volti a favorire la specializzazione rispettivamente nell'hotel management e nel food & beverage.

Alla preparazione della prova finale per il conseguimento del titolo sono destinati tre crediti Il lavoro di tesi sarà collegato allo stage e rafforzato da analisi di ricerca. E' prevista anche l'acquisizione di soft skills (capacità di team building, di leadership, conquista dell'autostima e strumenti per un miglior inserimento nel mondo del lavoro) in altre attività.

In sintesi

Il percorso prevede la costruzione di una base teorica al primo anno, una maggiore specializzazione al secondo, con una prima fase di tirocinio finalizzato alla conoscenza approfondita della realtà alberghiera nei diversi reparti, per una prima sperimentazione di attività in ciascun ambito. Al terzo anno, l'attività formativa d'aula sarà più contenuta, essendo il maggior numero di crediti dedicato allo stage, con una formazione specifica rispetto ai profili individuati.

e. Inoltre, in relazione al fatto che per "le attività formative a libera scelta dello studente: saranno attivati insegnamenti opzionali ad hoc" si segnala che le norme stabiliscono che gli studenti possano scegliere autonomamente tra tutti gli insegnamenti attivati dall'Ateneo. Pertanto, non corretta l'indicazione, implicita, di limitare la scelta tra gli insegnamenti opzionali attivati ad hoc e si chiede di indicare esplicitamente nell'ordinamento che per le attività a scelta libera gli studenti potranno scegliere tra tutti gli insegnamenti attivati dall'Ateneo, oltre che tra attivati gli insegnamenti opzionali ad hoc.

E' stato specificato che per le attività formative a libera scelta lo studente può scegliere nell'ambito dell'offerta didattica dell'Ateneo

f. Le conoscenze richieste per l'accesso sono indicate, ma occorre prevedere la loro verifica, che è obbligatoria in base al DM 270/04. La specificazione delle modalità di verifica può essere rimandata al regolamento didattico del corso di studio, dove saranno altresì indicati gli obblighi formativi aggiuntivi previsti nel caso in cui la verifica non sia positiva e le relative modalità di verifica.

Nel quadro A.3.a. è ora riportato quanto segue:

Per l'accesso al Corso di Studio, si richiede il possesso di un Diploma di Scuola Media Superiore o altro titolo di studio conseguito all'estero e riconosciuto equipollente o idoneo.

Sono altresì richieste conoscenze nell'ambito umanistico-sociale e logico-quantitativo, anche in riferimento al settore turistico, nonché una conoscenza di base della lingua inglese (livello B1).

La modalità di verifica del possesso delle conoscenze ed i criteri per l'assegnazione di eventuali obblighi formativi aggiuntivi sono specificati nel regolamento didattico del Corso di Studio.

Nel quadro A.3.b è stato scritto quanto segue:

Il Corso di Laurea è a numero programmato, secondo quanto previsto dall'art. 8, comma 2 del DM 6/2019. L'iscrizione al Corso di Studio è subordinata al superamento di una specifica prova di ammissione valutativa (test).

L'adeguatezza della preparazione iniziale è positivamente verificata con il raggiungimento, nella prova di ammissione, del punteggio minimo prestabilito per ciascun argomento. Tale prova permette la formulazione di una graduatoria generale di merito fino al raggiungimento del numero dei posti disponibili. Ai candidati utilmente collocati nella graduatoria di merito, ma che non abbiano ottenuto il punteggio minimo previsto, sono assegnati specifici obblighi formativi aggiuntivi (OFA), da soddisfare comunque entro il primo anno di corso nelle forme previste dal Regolamento didattico del corso di studio. La modalità di svolgimento della prova valutativa e l'assegnazione di eventuali obblighi formativi aggiuntivi sono specificati nel regolamento didattico del Corso di Studio.

g. Nel campo degli "Sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati" destinato al nome della figura professionale che si intende formare si chiede di modificare "management" in "manager" per i primi due profili. Il terzo profilo deve, invece, essere espunto in quanto tale figura professionale richiede esperienze e particolari capacità decisionali ed organizzative che non sono coerenti con gli obiettivi formativi specifici e il percorso formativo di un corso di studio, e che possono spesso essere acquisite anche in ambito extra universitario.

E' stato eliminato il terzo profilo, come richiesto dai rilievi, e cambiate le denominazioni "management" in "manager".

h. A seguito della classificazione ISTAT delle professioni, sotto la voce "Il corso prepara alla professione di" è necessario espungere le professioni il cui codice inizia con il numero 1 perché per tali professioni non è richiesta la laurea (o la laurea magistrale).

Inoltre devono essere espunti i codici aventi struttura (2.X.X.X.X), in quanto, come richiamato dal documento CUN del 31 gennaio 2012, per le lauree è necessario indicare unità professionali del terzo grande gruppo della classificazione Istat.

Sono stati eliminati i codici con inizio numero 1 e 2 ed inseriti ulteriori codici del gruppo 3.

i. Tabella delle attività formative:- ai sensi dell'allegato A del DM 6/2019, a ciascun insegnamento o modulo delle attività di base e caratterizzanti devono corrispondere non meno di 6 crediti, o, comunque, non meno di 5, previa delibera dell'organo competente a livello di Ateneo. Vanno perciò rivisti i CFU minimi previsti per gli ambiti "Economico" e "Statistico-matematico" (sia di base che caratterizzanti) in quanto l'inserimento di SSD non previsti dalla tabella della classe (DM 987 art.8) implica per tali ambiti la presenza di uno o più moduli o insegnamenti con 3 (o 4) CFU;

- trattandosi di corso a orientamento professionale (in base al DM 987 art.8) i 50 CFU per tirocini devono essere indicati nella voce "Per stages e tirocini presso imprese, enti pubblici o privati, ordini professionali".

- la normativa richiede devono essere obbligatoriamente previsti dei crediti per la conoscenza di almeno una lingua straniera; si chiede quindi di inserirne (almeno 3, essendo previsti insegnamenti in lingua inglese ed essendo richiesta solo una conoscenza di base di inglese all'accesso).

Si premette che la costruzione del presente Corso di studi si è confrontata con elementi di particolare rigidità. La classe L-18 - Scienze dell'economia e della gestione aziendale prevede n. 90 CFU minimi di attività di base e caratterizzanti. A ciò si aggiungono 50 crediti minimo per stage e tirocini, previsti per i corsi di laurea ad orientamento professionale (DM 6/2019).

In tale schema, adottato in quanto l'attività formative del Cds è maggiormente concentrata sul management e non esiste attualmente una classe specifica per i corsi professionalizzanti, è stato impostato un ordinamento che consentisse di mantenere un programma di studi coerente con le esigenze emerse dalle consultazioni con le parti terze, impegnate nella realizzazione di stage orientati all'inserimento nel mondo del lavoro (elemento essenziale di questa tipologia di corso di studio per cui è prevista la soppressione nel caso di non raggiungimento dei minimi di occupabilità previsti dal DM6). Nel documento "progettazione del CdS" sono riportate le consultazioni avvenute con le imprese (Federalberghi, Confindustria, oltre a catene alberghiere di livello nazionale ed internazionale) che supportano il progetto e che attiveranno gli stage che poi dovrebbero portare all'inserimento nel mondo del lavoro.

Pertanto, nei limiti consentiti dalla normativa vigente, è stata effettuata una modifica parziale della tabella, in termini di dotazione dei crediti per ambito. Tutte le attività avranno moduli di 5° 6 crediti come previsto dalle delibere n. 8 e n. 51 del 12/05/2017 rispettivamente del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione. Nello specifico, sono stati effettuati i seguenti cambiamenti:

1. Attività di base:

- Ambito economico: eliminazione settore AGR/01 (spostato in ambito giuridico attività caratterizzanti); inserimento settore M-DEA/01 (eliminato dall'ambito statistico-matematico delle attività di base e caratterizzanti);

2. Attività caratterizzanti:

- Ambito economico: eliminazione AGR/01 (spostato nell'ambito giuridico); inserimento ICAR/05 per rispondere alle incongruenze sollevate dal CUN.

- Statistico-matematico: eliminazione M-DEA/01 (spostato, come detto sopra, in ambito economico attività di base); inserimento SPS/07 e SPS/08 (eliminati dall'ambito giuridico); inserimento ING-INF/05 per rispondere alle incongruenze sollevate dal CUN.

- Ambito giuridico: inserimento AGR/01 (eliminato dall'ambito economico) ed eliminazione di AGR/15 (imputata solo alle attività affini o integrative).

Si sottolinea, quindi, che le suddette modifiche rappresentano solo spostamenti di ambito dei medesimi settori, mantenendo la coerenza delle attività formative di base e caratterizzanti del percorso formativo.

La ripetizione dei settori nella attività affini o integrative ha l'obiettivo di fornire le conoscenze necessarie, sulla base delle richieste effettuate dalle parti interessate (vedi sopra), sulla base delle esigenze nel mondo del lavoro, rispetto agli obiettivi del corso di studi. Gli unici due nuovi inserimenti sono legati alle osservazioni del CUN, circa la mancanza dei settori dei trasporti e dell'informatica.

Gli stages e tirocini sono stati inseriti nella sezione: "stage e tirocini presso imprese, enti pubblici o privati, ordini professionali".

---

---

## Sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati

---

---

### Hotel Manager

---

---

#### funzione in un contesto di lavoro:

I laureati svolgono funzioni di middle-management nelle seguenti aree:

- Front office e gestione dei rapporti con la clientela;
  - Back office, in diverse aree della gestione alberghiera, che non implicano rapporti diretti con la clientela.
- 
- 

#### competenze associate alla funzione:

Lo studente del Corso di Hospitality Management acquisisce competenze nell'hospitality management in senso stretto (hotel management), con riferimento alle dinamiche economico-aziendali delle imprese dell'hospitality (misurazione e valutazione delle performance di mercato, leadership e management delle risorse umane, marketing strategico ed operativo, analisi finanziaria, gestione dei rapporti con la clientela), alla dimensione sociale e culturale (rispetto della cultura locale, rispetto dei valori socio-culturali dei clienti, alle eccellenze produttive del territorio, alle risorse locali).

Più specificamente nell'hotel management, il corso si pone come obiettivo la formazione di una figura professionale che abbia:

- competenze nelle attività di front office: attività di concierge in ottica moderna, gestione del cliente, problem solving, processi di fidelizzazione, soft skills riguardanti la customer care indirizzate alla fidelity e alla retention degli ospiti;
- competenze nella costruzione del prodotto alberghiero, anche in un'ottica integrata di collaborazioni con altri attori della filiera;
- conoscenza approfondita della lingua inglese in termini tecnici e di eventuale altra lingua straniera;
- competenze nel coordinamento e management dell'organizzazione alberghiera nei vari reparti (room division, housekeeping, sala);
- competenze nella gestione della contabilità e nelle analisi finanziarie;
- competenze nel revenue management, nella gestione degli internet providers e dei social networks.

Tali competenze scaturiscono dallo studio di materie disciplinari economico-manageriali, giuridiche e quantitative che rafforzano la preparazione professionale e culturale offerta.

Il laureato presenta inoltre capacità tecniche e relazionali, conoscenze e skills trasversali, fondamentali per spaziare dalla gestione delle differenti divisioni dell'organizzazione alberghiera alla valorizzazione delle identità aziendali, all'implementazione dei processi di controllo qualitativi di tutte le attività, alla gestione strategica dell'azienda.

---

---

**sbocchi occupazionali:**

I laureati del Corso di Laurea in Hospitality Management maturano un approccio fortemente interdisciplinare al turismo per poter operare all'interno dei sistemi turistici territoriali, in contesti omogenei o integrati, comprendenti ambiti locali (singole destinazioni), regionali, nazionali o internazionali. In tale prospettiva, durante il percorso di studi, agli studenti verrà offerta una disamina dei principali strumenti di marketing turistico territoriale, di management degli eventi, di organizzazione, valorizzazione e promozione delle risorse territoriali, del sistema dell'ospitalità e della tradizione enogastronomica locale.

Il laureato, pertanto, ricopre ruoli tecnico-organizzativi a livello di middle-management in un'azienda ricettiva e/o extra-ricettiva (ad esempio, hotel, resort, navi da crociera, etc); oppure ruoli strategico-commerciali, che richiedono elevate capacità relazionali. Gli sbocchi lavorativi riguardano, in particolare, le seguenti aree:

- Rooms Division e front office management: coordinamento e alla gestione di portineria, piani, lavanderia, impianti (sportivo, benessere, ecc.), housekeeping, raccordati da una logica economico-manageriale per la verifica dei ricavi giornalieri, degli indici di efficienza alberghiera e dei risultati operativi in riferimento al budget, sia in ottica di customer satisfaction che di cost efficiency.
- Attività tradizionali, come l'housekeeping sono rilevanti per il prodotto alberghiero e la soddisfazione del cliente e richiedono figure di coordinamento e gestione estremamente professionali. Gestione dei rapporti con la clientela, sia nel b2c che nel b2b;
- Maintenance Management: gestione ordinaria e straordinaria degli impianti, la manutenzione dei differenti spazi (aree verdi, lavanderia, ristorazione, area spa, ecc.);
- Event and congress management: il corso di laurea consente di acquisire competenze collegate alla creazione e gestione di eventi in ambito nazionale ed internazionale;
- Gestione amministrativa e finanziaria, nell'analisi della contabilità, nella pianificazione economico-finanziaria e analisi dei flussi finanziari;
- Resident Management, supportando il Resident Manager, emanazione diretta dei gruppi proprietari, nella gestione dell'impresa;
- Revenue Management: supporto ai responsabili nelle analisi online e nella fissazione delle tariffe sui mercati;
- Guest relation management: coordina e supervisiona le attività relative alla cura dell'ospite, dalla pianificazione delle attività promozionali e ricreative, dalle traduzioni ai customer relationship management;
- Sales and marketing management: coordina e pianifica le azioni promozionali che vanno dalla gestione del messaggio pubblicitario veicolato ai consumatori finali, fino alle diverse forme di attività promozionali e di incentivazione, destinate ai tour operator e agli intermediari della vendita. Il corso di laurea rivolge particolare attenzione al web marketing;
- Accountability and corporate finance: riguarda le operazioni direttamente correlate al reperimento dei fondi di gestione in relazione al fabbisogno di capitale.

**Food and Beverage Manager****funzione in un contesto di lavoro:**

Nel F&B management, il laureato svolge attività legate alla ristorazione alberghiera, nella moderna accezione di sviluppo di ristorazione e catering di qualità, anche attraverso collegamenti ad accademie di settore, chef stellati e approcci gourmet. Le principali funzioni riguardano:

- Management della ristorazione nell'ambito delle imprese ricettive: gestione della cucina, gestione della sala, coordinamento delle risorse umane, gestione degli approvvigionamenti, sviluppo commerciale della ristorazione;
- Management del catering alberghiero: coordinamento, management ed organizzazione del catering collegato ad eventi e congressi.

**competenze associate alla funzione:**

Il laureato in Hospitality management acquisisce competenze nel:

- identificare e sviluppare efficaci strategie gestionali e gestionali per le aziende del settore food & beverage;
- sviluppare un business plan per le aziende enogastronomiche;
- utilizzare le tecniche di marketing per promuovere aziende e prodotti del settore food & beverage;
- gestione amministrativa ed economica (analisi costi-ricavi), budget, planning e forecast (previsioni a breve termine);
- gestire gli standard qualitativi del comparto ristorazione in accordo con la vision aziendale;
- stabilire degli obiettivi per il personale sia a breve termine sia a lungo termine;
- applicare i principi di pianificazione, gestione finanziaria e controllo di gestione (cost control) al settore dell'enogastronomia;
- comprendere e utilizzare tecniche di project management;
- conoscere ed applicare le tecniche di processo e di approvvigionamento in ambito alimentare e beverage;
- padroneggiare l'uso di nuove tecnologie all'interno di organizzazioni del settore enogastronomico;
- conoscere l'ecosistema relativo alle start-up del settore enogastronomico;
- organizzare eventi e banchetti.

**sbocchi occupazionali:**

Middle manager nelle Food and Beverage Operations e nell'event management per la sezione catering. In particolare, gli sbocchi occupazionali possono far riferimento alle diverse unità della ristorazione presenti in albergo (ristoranti, bar, coffee shop, grill, roof top restaurant, room service, banqueting, breakfast room, mensa del personale, ecc.).

**Il corso prepara alla professione di (codifiche ISTAT)**

- Tecnici della produzione di servizi - (3.1.5.5.0)
- Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi - (3.3.1.5.0)
- Approvvigionatori e responsabili acquisti - (3.3.3.1.0)
- Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate - (3.4.1.1.0)
- Organizzatori di convegni e ricevimenti - (3.4.1.2.2)

**Il corso consente di conseguire l'abilitazione alle seguenti professioni regolamentate:**

- agrotecnico laureato
- esperto contabile
- perito agrario laureato

**Il rettore dichiara che nella stesura dei regolamenti didattici dei corsi di studio il presente corso ed i suoi eventuali curricula differiranno di almeno 40 crediti dagli altri corsi e curriculum della medesima classe, ai sensi del DM 16/3/2007, art. 1 §2.**

**Attività di base**

ambito disciplinare	settore	CFU		minimo da D.M. per l'ambito
		min	max	
Economico	SECS-P/02 Politica economica M-DEA/01 Discipline demotnoantropologiche	10 [5]	10 [5]	<b>8</b>
Aziendale	SECS-P/07 Economia aziendale SECS-P/08 Economia e gestione delle imprese	8	8	<b>8</b>
Statistico-matematico	SECS-S/06 Metodi matematici dell'economia e delle scienze attuariali e finanziarie	6	6	<b>6</b>
Giuridico	IUS/01 Diritto privato	6	6	<b>6</b>
<b>Minimo di crediti riservati dall'ateneo minimo da D.M. 28:</b>		-		

<b>Totale Attività di Base</b>	30 - 30
--------------------------------	---------

**Attività caratterizzanti**

ambito disciplinare	settore	CFU		minimo da D.M. per l'ambito
		min	max	
Aziendale	SECS-P/07 Economia aziendale SECS-P/08 Economia e gestione delle imprese SECS-P/10 Organizzazione aziendale	33	33	<b>32</b>
Economico	SECS-P/02 Politica economica AGR/05 Assestamento forestale e selvicoltura ICAR/05 Trasporti	10 [5]	10 [5]	<b>8</b>
Statistico-matematico	SECS-S/01 Statistica SECS-S/06 Metodi matematici dell'economia e delle scienze attuariali e finanziarie ING-INF/05 Sistemi di elaborazione delle informazioni SPS/07 Sociologia generale SPS/08 Sociologia dei processi culturali e comunicativi	10 [5]	10 [5]	<b>10</b>
Giuridico	IUS/04 Diritto commerciale AGR/01 Economia ed estimo rurale	12 [6]	12 [6]	<b>12</b>
<b>Minimo di crediti riservati dall'ateneo minimo da D.M. 62:</b>		-		

<b>Totale Attività Caratterizzanti</b>	65 - 65
--	---------

**Attività affini**

ambito disciplinare	settore	CFU		minimo da D.M. per l'ambito
		min	max	
Attività formative affini o integrative	AGR/15 - Scienze e tecnologie alimentari SECS-P/07 - Economia aziendale SECS-P/08 - Economia e gestione delle imprese SECS-P/10 - Organizzazione aziendale	18	18	<b>18</b>

<b>Totale Attività Affini</b>	18 - 18
-------------------------------	---------

## Altre attività

<b>ambito disciplinare</b>		<b>CFU min</b>	<b>CFU max</b>
A scelta dello studente		12	12
Per la prova finale e la lingua straniera (art. 10, comma 5, lettera c)	Per la prova finale	3	3
	Per la conoscenza di almeno una lingua straniera	0	0
Minimo di crediti riservati dall'ateneo alle Attività art. 10, comma 5 lett. c		-	-
Ulteriori attività formative (art. 10, comma 5, lettera d)	Ulteriori conoscenze linguistiche	-	-
	Abilità informatiche e telematiche	-	-
	Tirocini formativi e di orientamento	-	-
	Altre conoscenze utili per l'inserimento nel mondo del lavoro	2	2
Minimo di crediti riservati dall'ateneo alle Attività art. 10, comma 5 lett. d		-	-
Per stages e tirocini presso imprese, enti pubblici o privati, ordini professionali		50	50
<b>Totale Altre Attività</b>		<b>67</b>	<b>67</b>

## Riepilogo CFU

<b>CFU totali per il conseguimento del titolo</b>	<b>180</b>
<b>Range CFU totali del corso</b>	<b>180 - 180</b>
Crediti riservati in base al DM 987 art.8	21 - 21
Crediti per tirocini in base al DM 987 art.8	50 - 50

## Motivazioni dell'inserimento nelle attività affini di settori previsti dalla classe o Note attività affini

(Settori della classe inseriti nelle attività affini e anche/già inseriti in ambiti di base o caratterizzanti : SECS-P/07 , SECS-P/08 , SECS-P/10 )

Il ricorso a SSD indicati nelle tabelle ministeriali già utilizzati per attività caratterizzanti si rende necessario allo scopo di favorire, con un maggior ventaglio di discipline, la specializzazione dello studente in uscita, tenendo conto dei profili, sulla base dei rilievi e delle indicazioni provenienti dal mondo del lavoro.

In particolare, l'inserimento dei SSD SECS-P/07, SECS-P/08, SECS-P/10 si propone di potenziare la formazione nei profili che costituiscono l'asse portante del corso di Laurea, con particolare riferimento alla preparazione in hotel management.

## Note relative alle altre attività

Le altre attività formative includono:

1. attività a scelta libera 12 CFU
2. per la prova finale 3 CFU
3. Ulteriori attività formative 2 CFU
4. Per stages e tirocini presso imprese, enti pubblici o privati, ordini professionali 50 CFU.

non sono previsti crediti per la conoscenza della lingua in quanto tra i requisiti di accesso è prevista la conoscenza della lingua inglese almeno al livello B1.

## Note relative alle attività di base

Secondo quanto previsto dal DM n.6/2019, è stato inserito, in ambito economico, il settore M-DEA/01- Discipline demotnoantropologiche, in considerazione della necessità di inserimento di attività relative al processo di studio e valorizzazione territoriale e al turismo enogastronomico, coerentemente con l'attenzione al food & beverage collegato al turismo, in ottica di sostenibilità.

Le attività formative hanno una dotazione minima di 6 CFU. Vi sono delle attività integrate con moduli da 5 CFU, secondo quanto espressamente previsto dalle delibere n. 8 e n. 51 del 12/05/2017 rispettivamente del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione.

## Note relative alle attività caratterizzanti

Secondo quanto previsto dal DM n.6/2019, sono stati inseriti settori non afferenti alla classe che, tuttavia, risultano fondamentali rispetto al profilo che si intende creare. Le motivazioni sono infatti legate alla necessità di inserimento di settori scientifico-disciplinari strategici rispetto al profilo formativo, con un arricchimento nei contenuti in termini di legame tra economia del turismo e trasporti, di discipline del settore agro-alimentare e di discipline di tipo informatico e sociologico, per lo studio della digitalizzazione e delle relative dinamiche, in coerenza con l'attuale evoluzione del settore, come di seguito specificato:

ICAR/05: gli insegnamenti di questo settore permetteranno un approfondimento dei legami fra la politica ed economia del turismo e la logistica dei trasporti

ING-INF/05: gli insegnamenti di questo settore permetteranno un approfondimento delle tecniche informatiche necessarie per il management

SPS/07: gli insegnamenti di questo settore permetteranno, in combinazione con gli insegnamenti del settore ING-INF/05, un approfondimento degli aspetti legati alla social media data analysis

SPS/08: gli insegnamenti di questo settore permetteranno un approfondimento degli aspetti comunicativi del management alberghiero

AGR/01 e AGR/05: gli insegnamenti di questo settore permetteranno un approfondimento degli aspetti economici e di valorizzazione del territorio.

Le attività formative hanno una dotazione minima di 6 CFU. Vi sono delle attività integrate con moduli da 5 CFU, secondo quanto espressamente previsto dalle delibere n. 8 e n. 51 del 12/05/2017 rispettivamente del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione.

RAD chiuso il 27/02/2019